



Version 13 août 2021

V13

# Contrat pluriannuel

entre l'Etat et la Caisse Nationale  
d'Assurance Vieillesse des  
Professions Libérales

---

2021 - 2025



# SOMMAIRE

## Préambule

### Axe 1 : Consolider la qualité de gestion de l'Organisation au service des affiliés

Une ambition collective stratégique : Formaliser une Charte d'engagement de service auprès des assurés

- Fiche 1 : Réaffirmer la maîtrise responsable de l'Organisation sur ses métiers cœurs que sont le recouvrement et la liquidation des retraites **p 9 à 10**
- Fiche 2 : Poursuivre l'amélioration de la qualité de service **p11 à 24**
- Fiche 3 : Mettre en œuvre une action sociale adaptée et répondant aux besoins des assurés **p 25 à 26**

### Axe 2 : Renforcer l'efficacité et la maîtrise de la gestion du régime de base des professionnels libéraux

- Fiche 4 : Poursuivre la démarche et finaliser une méthodologie consensuelle et opposable de détermination du coût analytique de la gestion du régime de base **p 28 à 33**
- Fiche 5 : Garantir durant la durée du contrat la disponibilité de systèmes d'information performants et efficaces pour la gestion du RBL **p 34 à 42**
- Fiche 6 : Poursuivre les actions de maîtrise des risques et la mise en conformité avec les référentiels réglementaires des organismes de sécurité sociale **p 43 à 53**
- Fiche 7 : Etudier les pistes de renforcement de l'efficacité de l'Organisation **p 54 à 58**
- Fiche 8 : Optimiser et renforcer l'efficacité des moyens RH de la CNAVPL **p 59 à 60**

## Annexes

Annexe 1 : Tableau de la trajectoire budgétaire **p 62**

Annexe 2 : Règles budgétaires de la gestion administrative **p 63 à 68**

Annexe 3 : Règles budgétaires de l'action sociale **p 69 à 70**

## Préambule

Le contrat pluriannuel 2021-2025 entre l'Etat et la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse des Professions Libérales (CNAVPL) dresse la feuille de route stratégique du régime de base des professions libérales.

L'Organisation autonome d'assurance vieillesse des professions libérales réunit la CNAVPL et 10 Sections professionnelles.

La CNAVPL est chargée par la loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites de la responsabilité du régime d'assurance vieillesse de base des professionnels libéraux, les Sections professionnelles assurant quant à elles sa gestion technique et administrative pour le compte de la CNAVPL. A ce titre, elles encaissent les cotisations et servent les prestations.

Par ailleurs, les Sections gèrent et pilotent de manière autonome des régimes complémentaires de retraite et invalidité-décès.

A l'instar des autres régimes de sécurité sociale, et conformément à l'article L. 641-4-1 du code de la sécurité sociale, un contrat pluriannuel de gestion signé entre l'Etat et la CNAVPL détermine des objectifs de qualité de gestion communs au régime de base et aux régimes complémentaires de retraite et d'invalidité-décès. Pour le régime de base, le contrat définit, outre les axes stratégiques d'action de l'Organisation pour la période considérée, les moyens budgétaires associés dont disposent la caisse nationale et les Sections professionnelles pour les atteindre, ainsi que les actions mises en œuvre à ces fins par chacun des signataires.

Le présent contrat s'inscrit dans la continuité du premier contrat 2016-2019.

Il comporte 2 axes stratégiques :

- Consolider la qualité de gestion de l'Organisation au service des professionnels libéraux, en s'attachant en particulier à la maîtrise de la gestion du recouvrement et de la liquidation, à l'amélioration de la qualité de service, et à l'adaptation de l'action sociale aux besoins des assurés ;
- Renforcer l'efficacité et la maîtrise de la gestion du régime de base de ses affiliés, notamment par le biais d'une méthode opposable de comptabilité analytique, de systèmes d'information performants, d'actions de maîtrise des risques et de mise en conformité avec les référentiels réglementaires des organismes de sécurité sociale, ainsi que par l'étude de pistes de renforcement de l'efficacité de l'Organisation.

Le présent contrat conforte un modèle de fonctionnement et de gestion spécifique, fondé sur la proximité d'organismes à taille humaine gérés par des administrateurs élus par leurs pairs.

Ils peuvent ainsi pleinement prendre en compte les spécificités de chaque corps de métier, et offrir en conséquence un service adapté et de qualité.

Le contrat pluriannuel a vocation à être décliné, pour chacune des Sections, en contrats de gestion pluriannuels établis avec la CNAVPL.

Ils reprennent en les adaptant pour chaque caisse les axes stratégiques du contrat national.

En l'absence de signature d'un contrat de gestion, le Conseil d'administration de la CNAVPL pourra arrêter le montant des dotations annuelles de gestion dans le cadre des dispositions des articles L 153-1 à L 153-4 du code de la sécurité sociale.

Des points de situation portant sur la mise en œuvre du contrat pluriannuel peuvent avoir lieu sur demande des parties contractantes. Ces réunions de dialogue de gestion pourront permettre de faire un point sur l'avancée des projets du contrat.

## AXE 1

# Consolider la qualité de gestion de l'Organisation au service des professionnels libéraux

*Une initiative collective : Formaliser une Charte  
d'engagement de service auprès des assurés*

**Fiche 1** : Réaffirmer la maîtrise responsable de l'Organisation sur le cœur  
de métier : la gestion du recouvrement et de la liquidation

**Fiche 2** : Poursuivre l'amélioration de la qualité de service

**Fiche 3** : Mettre en œuvre une action sociale adaptée et répondant aux  
besoins des assurés

# Une initiative collective :

## Formaliser une Charte d'engagement de service auprès des assurés

L'Organisation Autonome d'Assurance Vieillesse des Professions Libérales est marquée par la diversité des professions libérales qu'elle fédère. Il existe donc un véritable enjeu à définir une feuille de route commune, assortie d'objectifs adaptés à chacune des 10 Sections professionnelles. Toutes les Sections partagent leur attachement à offrir le meilleur service à leurs assurés. Le présent contrat propose d'afficher les valeurs et engagements de service qui guident les Sections, au travers de la formalisation d'une Charte d'engagement de service.

Cette Charte, élaborée par chacune des Sections, permettra de présenter le niveau de qualité visé, et les engagements de service pris auprès des assurés.

### *Pourquoi élaborer une charte d'engagement de service ?*

La formalisation d'une charte de service au sein de chacune des caisses, appuyée par la CNAVPL, constituera un principe directeur commun et un élément structurant de ce contrat pluriannuel.

Cette charte constituera une étape supplémentaire aux politiques qualité mises en œuvre ces dernières années au sein de l'Organisation ; elle permettra de promouvoir une relation de service partenariale et durable avec chacun des assurés et d'institutionnaliser une démarche proactive de management de la relation de service à l'assuré.

► La réalisation d'une charte de service s'inscrit pleinement dans les objectifs de modernisation et de construction d'une relation de service vertueuse avec chacun des assurés sociaux. La charte vise à placer l'utilisateur du service au centre de toute action ; celui-ci est au cœur des engagements de service et il se trouve lui-même engagé dans le pilotage dynamique de la performance de sa caisse.

► La qualité de service sera placée au premier plan de l'action des caisses : des engagements majeurs définis par les termes de la charte seront affichés auprès des assurés et constitueront un engagement à tenir auprès d'eux.

► En parallèle, les engagements de service des Sections sont valorisés dans une communication à l'assuré. Les Sections viseront à afficher clairement la tenue de leurs engagements. Les efforts de reporting et de communication permettront alors de démontrer à l'assuré la bonne atteinte des

engagements en lien avec les termes de la charte ou à l'inverse à inciter les Sections à engager des actions correctives.

Chacun des éléments de la charte permettra d'appuyer ce premier axe du contrat pluriannuel, *consolider la qualité de gestion de l'Organisation au service des affiliés*, auquel sont associés ces trois thématiques :

- Thématique n° 1 : Réaffirmer l'excellence opérationnelle de l'Organisation sur le cœur de métier : la gestion du recouvrement et de la liquidation des retraites (Fiche n°1)
- Thématique n° 2 : Poursuivre l'amélioration de la qualité de service (Fiche n°2)
- Thématique n°3 : Mettre en œuvre une action sociale adaptée en répondant aux besoins des assurés (Fiche n°3)

### *Quelle démarche pour la formalisation de la charte d'engagement de service ?*

Très concrètement, sur la période de ce contrat pluriannuel, chacune des Sections aura pour objectif de formaliser une charte, tournée vers ses assurés, en lien avec la CNAVPL. Cette charte sera basée sur le socle d'engagements communs exposés et détaillés au sein de ce contrat : contenu des fiches n°1 et n°2 de ce premier axe du contrat.

La formalisation et la mise en œuvre des chartes de service sont prévues en 2 temps sur la période du contrat pluriannuel :

1. Définition et expérimentation des engagements de la charte de service par chacune des Sections
  - définition des engagements phares de chacune des Sections (sur la base des engagements communs de l'OAAVPL) ; test des engagements sélectionnés ; mesure des performances ; corrections / et adaptations éventuelles des engagements ;
  - formalisation d'une charte d'engagement de service et diffusion auprès des assurés
2. Déploiement et suivi des engagements de la Charte de service

Pour soutenir cette démarche, une instance de travail copilotée par la CNAVPL et les Sections sera constituée dès la première année du contrat pluriannuel.

Ce co-pilotage CNAVPL – Sections visera à soutenir la démarche, la dynamiser, la faire vivre et la structurer dans le temps. Des ateliers de travail seront organisés avec les Sections sur les différentes thématiques du contrat, pour permettre aux Sections de s'enrichir mutuellement de leurs réflexions.

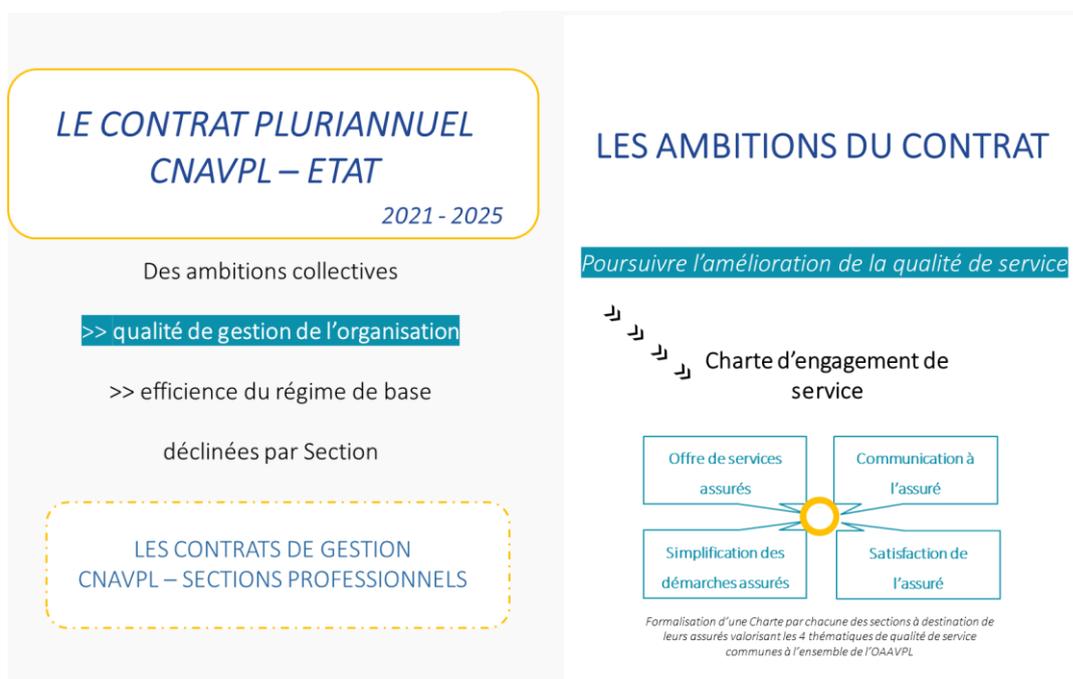
Chaque Section définira sa Charte d'engagement de service conformément à un cadre commun et homogène défini pour l'Organisation. Elle pourra prendre des formes diverses : charte de service diffusable sur internet, charte de valeurs, charte d'engagement qualité, charte de principes d'action, etc.

Chacune des chartes sera complétée d'un reporting institutionnel aux assurés. Ce reporting aura pour objet de valoriser le respect des principes énoncés dans la Charte d'engagement de service.

### Quelle articulation entre le contrat pluriannuel CNAVPL – Etat / les contrats de gestion / la Charte d'engagement de service ?

La Charte est un document qui s'adresse aux assurés. Elle synthétise de façon communicable et publiable

les valeurs et engagements de chacune des Sections dans son service aux assurés. Ces engagements de service s'appuient directement sur les ambitions de qualité de service formulés dans le cadre contrat pluriannuel.



En synthèse : engagement de l'Organisation - actions à conduire par l'Organisation - échéances associées

**Engagement des Sections**

► Formaliser une charte d'engagement de service auprès des assurés

Actions	Respon- sables	2021	2022	2023	2024	2025
Constitution d'une instance de pilotage et de suivi des travaux de formalisation d'un cadre général des chartes de service des Sections	CNAVPL avec les Sections	°				
Définition et expérimentation des engagements de service auprès des assurés (engagements de chacune des Sections sur la base du socle commun du contrat pluriannuel)	Sections	°	°	°		
Formalisation et publication de la Charte d'engagement de service	Sections		•			
Mise en œuvre du suivi des engagements de service auprès des assurés	Sections			°	°	°

**Indicateurs du contrat pluriannuel associés**

	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de chartes d'engagement de service formalisées au sein de l'Organisation			10		
Nombre de reportings institutionnels à destination des assurés				10	10

## FICHE THEMATIQUE 1 :

# Réaffirmer la maîtrise responsable de l'Organisation sur le cœur de métier : la gestion du recouvrement et la liquidation

L'OAAVPL accompagne l'ensemble des assurés du régime de base de retraite des professions libérales, en combinant la gestion des affiliations des actifs libéraux, le recouvrement des cotisations et la gestion du versement des allocations aux retraités.

Au travers de ce contrat pluriannuel, l'OAAVPL réaffirme son engagement à promouvoir de façon constante sa maîtrise responsable de ces processus cœurs de métier.

A cet effet, chacune des Sections veillera à activer constamment les leviers qui lui permettront de maintenir la performance et la sécurisation de ces processus :

- Révision régulière des procédures de traitement associées à la gestion des droits des assurés ;
- Recherche active et continue de pistes pouvant permettre d'accroître l'optimisation et la sécurisation des processus existants
- De façon plus spécifique, conduite d'une politique volontariste auprès des publics arrivant à l'âge de la retraite : au cours de ces prochaines années, les Sections veilleront à promouvoir un dispositif permettant de détecter les personnes arrivant à l'âge de la retraite et d'anticiper avec elles les Entretiens Information Retraite (EIR) de façon à les prémunir d'une rupture de ressources.

Pour accompagner et soutenir cette veille active, l'OAAVPL renforcera son dispositif de pilotage en mettant en œuvre pour toute la durée du contrat, deux indicateurs de gestion synthétiques sur les processus liquidation et recouvrement.

### Indicateurs du contrat pluriannuel associés

	2021	2022	2023	2024	2025
Taux de liquidation droits propres	91%	92%	93%	94%	95%
Taux de liquidation droits dérivés	70%	70,5%	71%	71,5%	72%
Taux de recouvrement	90%	90,2%	90,4%	90,6%	90,8%

## FICHE THEMATIQUE 2 :

# Poursuivre l'amélioration de la qualité de service

Au cours du précédent contrat pluriannuel, la CNAVPL et les Sections ont lancé une démarche qualité inspirée des recommandations du référentiel Marianne.

Ce contrat pluriannuel réaffirme la qualité de service comme un enjeu majeur des prochaines années. Pour l'OAAVPL, il s'agira de maximiser la réponse aux attentes des cotisants dans un contexte

- où les professions libérales subissent elles-mêmes des dynamiques de transformation profondes et rapides (prépondérance du numérique au cœur de l'évolution des métiers) : à ce titre l'OAAVPL doit veiller à rester en adéquation technique et culturelle avec les populations d'actifs qu'elle accompagne ;
- où la personnalisation du service est devenue essentielle pour construire une relation durable et de confiance à long terme
- où la clarté et la transparence de l'information apportée à l'assuré ainsi que la maîtrise des délais de réponse sont facteurs de satisfaction.

Dans ce contexte, l'Organisation dresse pour ces 5 années, six engagements associés à des actions précises qui seront autant de leviers pour poursuivre l'amélioration de la qualité de service aux assurés.

- ▶ Engagement n° 1 : garantir un panel de services socles dématérialisés pour l'assuré pour rendre des services toujours plus riches et personnalisés
- ▶ Engagement n° 2 : Garantir des délais de traitement optimaux à l'assuré sur le champ des demandes et des réclamations
- ▶ Engagement n° 3 : Renforcer le contact et la communication auprès des assurés pour rendre la gestion des démarches toujours plus transparente
- ▶ Engagement n° 4 : systématiser l'écoute assuré et la mesure de sa satisfaction pour s'assurer que les services actuels répondent à ses besoins et pour co - construire les services de demain
- ▶ Engagement n° 5 : Etudier la possibilité de développer une nouvelle gamme de services davantage ciblée et segmentée selon les besoins des assurés

► Engagement n° 6 : Renforcer les échanges de données inter-régimes / inter – branches pour simplifier les démarches administratives de gestion des droits des assurés.

*La Charte d'engagement de service de chacune des Sections sera l'expression de ces 6 orientations communes.*

## Engagement n° 1 : garantir un panel de services socles dématérialisés pour l'assuré pour rendre des services toujours plus riches et personnalisés

Au cours du précédent contrat pluriannuel, les Sections ont procédé au développement massif de services numériques permettant de moderniser et de simplifier les échanges avec les assurés. Le précédent contrat pluriannuel a notamment permis l'ouverture massive de nombreux espaces personnels assurés avec en conséquence une accélération des démarches dématérialisées des assurés. L'accompagnement et la communication aux assurés autour de ces services ont été des facteurs clé de succès pour assurer leur montée en charge auprès des assurés.

### ▪ *Consolider et élargir l'offre de service en ligne*

Pour ce contrat, la Caisse Nationale et les Sections maintiennent l'objectif de renforcer le développement d'outils numériques performants, reconnus comme tels pour offrir plus de flexibilité, de souplesse et de facilité dans les échanges avec les assurés. Ces services doivent permettre d'autonomiser les assurés dans leurs démarches les plus courantes. A cet effet, les Sections s'engagent à consolider la palette de services numériques accessibles en ligne.

Le bouquet de téléservices permettra de couvrir les besoins phares et récurrents des assurés et comportera entre autres 14 services directement accessibles en ligne dont certains portés dans le cadre des travaux de l'Union retraite : • l'accès à une messagerie électronique • la possibilité d'effectuer un changement d'adresse • l'affichage sur le compte en ligne des montants de cotisations dus et montants soldés avec les échéances de règlements attendus • la possibilité de déclarer un revenu estimé • la possibilité d'effectuer un paiement en ligne • la possibilité de déposer une réclamation • un service de prise de rendez-vous • la possibilité d'effectuer un changement de RIB.

Un panel de services accessibles en ligne s'intégrera et s'articulera avec les offres mises en place au niveau du portail commun Inter-régimes. Ces services seront rendus accessibles depuis l'extranet de chacune des Sections • un simulateur de retraite • une demande de correction de carrière • une demande unique de retraite et une demande de réversion • l'intégration des services du « pack retraités » (attestation fiscale, historique paiements, dates des paiements futurs).

Les Sections s'engagent à étudier l'opportunité de développer de nouveaux téléservices et d'actualiser les services existants ainsi qu'enrichir régulièrement l'espace personnel des assurés avec des services adaptés aux besoins et aux préférences des assurés, selon leur parcours de vie. Les Sections s'engagent à faire la promotion de l'espace assuré comme le premier point de contact avec les assurés, associé à

un gain de productivité et de temps pour l'assuré. D'autres canaux resteront cependant ouverts afin de répondre aux publics spécifiques.

- *Garantir un accès aux services facilitant et adapté à la situation de tous*

Les services numériques sont aujourd'hui positionnés comme les outils privilégiés de la relation de service et d'échange à l'assuré : les services en ligne répondent à un besoin de souplesse et de réactivité ; chaque assuré peut devenir autonome dans la plupart de ses actes de gestion courants.

Si le canal numérique est aujourd'hui privilégié, néanmoins, il apparaît nécessaire de veiller à conserver le contact avec tous les pensionnés. A cet effet, les Sections s'engagent à maintenir des canaux de contacts classiques (téléphone, accueil physique) pour répondre aux sollicitations les plus complexes : publics fragiles pour lesquels l'accès aux services automatisés est plus difficile ou réponses à des questions nécessitant une expertise.

Ainsi les accueils sur rendez-vous resteront possibles en caisse pour l'étude approfondie de certaines situations. Les assurés pourront toujours disposer aussi d'une assistance téléphonique avec un conseiller en caisse.

- *Développer une offre de services réalisable à 100% en ligne pour les assurés qui le souhaitent*

Le développement de services en ligne a permis d'accélérer la dématérialisation des échanges avec les assurés. Des pistes de dématérialisation peuvent encore être explorées dans le but de générer à l'avenir de nouveaux gains d'efficience et d'efficacité dans les échanges avec les assurés. En effet, un grand nombre d'assurés commence leurs démarches administratives en ligne, mais celles-ci se poursuivent ensuite sur un autre canal (papier, téléphone...) multipliant et diversifiant alors le nombre de réitérations auprès de l'assuré.

**La Caisse nationale et les Sections s'engagent à pousser plus en avant cette démarche de dématérialisation sur un certain nombre de processus clés.** L'objectif sur ce prochain contrat est de développer des démarches dématérialisées de bout en bout, permettant des réponses interactives 100% dématérialisées du premier contact (demande initiale), jusqu'au dénouement de la démarche (réponse finale). Ces démarches à 100 % dématérialisées s'appuieront sur une automatisation accrue des procédures (repérage automatique des dossiers incomplets, messages d'alerte ...).

L'offre de service 100% dématérialisée concernera entre autres • les demandes et les liquidations de retraite • les demandes et les liquidations de pensions de réversion • les demandes de correction de

carrière et traitement du dossier • la déclaration d'un revenu estimé • un changement d'adresse • un changement de RIB • une simulation de retraite.

**En synthèse : engagement de l'Organisation - actions à conduire par l'Organisation - échéances associées**

**Engagement des Sections**

- ▶ **Garantir un panel de services socles dématérialisés pour l'assuré pour rendre des services toujours plus riches et personnalisés**

Actions	Respon-sables	2021	2022	2023	2024	2025
Consolider la palette de services numériques accessibles en ligne, répondant aux besoins récurrents des assurés (délivrance d'un bouquet minimal de 14 téléservices)	Sections	°	°	°		
Etudier l'opportunité de développer de nouveaux téléservices et enrichir régulièrement l'espace personnel des assurés avec des services adaptés aux besoins et aux préférences des assurés (nouveaux téléservices développés)	Sections	°	°	°	°	°
Conserver des accueils physiques et téléphoniques en optimisant l'organisation de ces services	Sections	°	°	°	°	°
Développer des démarches administratives clés réalisables à 100% en ligne (délivrance d'un socle minimal de 7 processus formalisés)	Sections	°	°	°	°	°
La CNAVPL s'engage à réaliser un état des lieux régulièrement actualisé des services en ligne proposés aux assurés.	CNAVPL	°	°	°	°	°

**Indicateurs du contrat pluriannuel associés**

**Indicateurs de suivi**

	2021	2022	2023	2024	2025
Taux de dématérialisation des demandes de retraite	°	°	°	°	°
Taux de dématérialisation des demandes de réversion	°	°	°	°	°

## Engagement n°2 : Garantir des délais de traitement optimaux à l'assuré sur le champ des demandes et des réclamations

La Caisse nationale et les Sections sont conscientes que la maîtrise des délais de réponse aux demandes écrites ou numériques des assurés est un gage de qualité de service rendu. Les réponses effectuées dans les meilleurs délais constituent un levier majeur de satisfaction des assurés.

Aussi, dans le cadre de leur charte d'engagement de service, les Sections conviennent d'œuvrer à l'amélioration du traitement, l'analyse et l'exploitation des demandes et des réclamations en disposant d'outils de suivi adéquats.

Pour ces 5 prochaines années, il s'agira d'une démarche globale devant permettre :

- de mieux prendre en compte les demandes et réclamations adressées en fournissant une réponse adaptée ;
- de fixer des engagements de service sur les délais de traitement des demandes et des réclamations reçues quel que soit le canal. Les Sections s'engagent à fixer des cibles de délais de réponse aux courriers, aux mails, aux réclamations et à en mesurer les écarts ;
- de tirer les conséquences de l'analyse des motifs de demandes et de réclamations sur les pratiques de gestion internes.

L'investissement des Sections pourra être conduit en plusieurs étapes selon le niveau de maturité de chacune d'elles en début de contrat pluriannuel.

Si nécessaire dans un premier temps, avec l'appui de la CNAVPL, les Sections définiront les réclamations, et mettront en place un dispositif d'analyse quantitative et qualitative des demandes et réclamations selon les différents canaux (volumétrie actuelle des demandes et réclamations selon les canaux, mesure des délais actuels avec la mise en place d'un système de mesure fiable, analyse des motifs récurrents des réclamations).

Ensuite, il s'agira de fixer des cibles de traitement réalistes selon la nature des demandes et des réclamations.

Enfin, en routine, il conviendra d'assurer le suivi des délais de traitement par rapport à la cible fixée, d'en effectuer le reporting auprès des assurés, de procéder à l'exploitation systématique des données recueillies pour définir des actions d'amélioration dans les pratiques de gestion ou des actions ciblées par profil d'assuré.

En synthèse : engagement de l'Organisation - actions à conduire par l'Organisation - échéances associées

**Engagement des Sections**

- ▶ **Garantir des délais de traitement optimaux à l'assuré sur le champ des demandes et des réclamations**

Actions	Respon-sables	2021	2022	2023	2024	2025
Améliorer le traitement, l'analyse et l'exploitation des demandes et des réclamations en disposant d'outils adéquats (mise en place d'outil(s) de suivi des demandes et réclamations)	Sections avec la CNAVPL	°	°	°	°	°
Fixer des engagements de service sur les délais de traitement des demandes et réclamations reçues quel que soit le canal et mesurer les écarts à la cible (cibles de délais de traitements)	Sections	°	°	°	°	°
Dans le cadre de la Charte d'engagement de service, développer un reporting sur les délais de traitement des demandes et des réclamations (communication assuré sur les délais de traitements en vigueur)	Sections			°	°	°

**Indicateurs du contrat pluriannuel associés**

	2021	2022	2023	2024	2025
Taux de réclamations traitées dans les délais	-	-	50%	52%	54%
Taux de réponse aux appels téléphoniques (hors SVI)	81%	82%	83%	84%	85%
Taux de courriels traités dans les délais	-	82%	83%	84%	85%

### Engagement n° 3 : Renforcer le contact et la communication auprès des assurés pour rendre la gestion des démarches toujours plus transparente

Dans le cadre du contrat pluriannuel la Caisse nationale et les Sections feront de l'information assuré un axe fort de leur engagement de service.

L'objectif est de rendre le suivi des démarches transparent pour l'assuré au travers d'une communication et d'une information renforcées qui puissent lui apporter de la lisibilité quant à l'instruction de ses démarches en cours.

A cet effet, les Sections s'engagent à mettre en place tout type de dispositifs permettant d'obtenir une information claire et pertinente sur l'état de traitement d'un dossier.

Les Sections s'engagent à utiliser et mettre à jour les services de Suivi Des Demandes (SDD) déployés sur les services inter régimes. L'offre de service proposée permettra entre autres de disposer :

- au sein des espaces personnels d'un affichage sur le statut de traitement d'un dossier et son état de finalisation
- de recevoir des messages d'alerte sur les pièces manquantes d'un dossier
- d'informer des délais estimatifs de traitement pour toute demande effectuée en ligne
- d'assurer un suivi des demandes formulées par mail par retour systématique d'accusé de réception
- de disposer d'une information sur le temps d'attente téléphonique (serveur vocal interactif optimisé délivrant cette information).

#### En synthèse : engagement de l'Organisation - actions à conduire par l'Organisation - échéances associées

#### Engagement des Sections

##### ► Renforcer le contact et la communication auprès des assurés pour rendre la gestion des démarches toujours plus transparente

Actions	Respon-sables	2021	2022	2023	2024	2025
Mettre en place des dispositifs permettant d'informer l'assuré de l'état de traitement de son dossier, de ses démarches en cours, du temps d'attente pour un contact téléphonique (panel de 6 services de base)	Sections	o	o	o	o	o

#### Engagement n° 4 : Systématiser l'écoute assuré et la mesure de sa satisfaction pour s'assurer que les services actuels répondent à ses besoins et pour co-construire les services de demain

Sur le précédent contrat pluriannuel, les Sections ont pu développer avec l'appui de la Caisse nationale le principe « d'écoute client » en développant de premières enquêtes de satisfaction au fil de l'eau sur des processus clés comme l'affiliation et la liquidation.

Dans le cadre de ce contrat pluriannuel, l'objectif est de systématiser l'écoute et la satisfaction des assurés en vue d'interroger en permanence la qualité de service perçue par ces derniers : s'assurer que l'information qui leur est transmise et que les services proposés leur sont utiles ; s'assurer que leurs prises de contact avec la Section sont jugées efficaces.

Le renforcement de l'écoute client doit permettre de progresser dans la compréhension des besoins et des attentes des assurés, de co-construire avec eux les services de demain et de valoriser leur expérience vécue en tant que client. Un accroissement de la satisfaction client est à en attendre en retour.

Par ailleurs, une plus grande perception du ressenti et des attentes des usagers permettra de générer des gains d'efficience dans la relation de service : seuls les services et les contacts apportant de la valeur ajoutée mériteront alors d'être développés, maintenus. A l'inverse les services jugés peu pertinents et ayant un impact faible sur la satisfaction des assurés pourront être dépriorisés.

A cet effet, la Caisse nationale et les Sections veilleront à maintenir et à étendre tout dispositif de mesure de la satisfaction des assurés permettant d'évaluer l'impact des services offerts, de déterminer les facteurs générateurs de satisfaction et d'insatisfaction, et d'identifier les nouvelles attentes des assurés :

- pour l'ensemble de l'Organisation, extension des enquêtes au fil de l'eau sur l'affiliation, la liquidation et l'action sociale, avec une systématisation de leur exploitation en Section ;
- pour les Sections volontaires, enquête avec panel portant sur la mesure de la qualité de service ;
- au sein des Sections, autres enquêtes mises en œuvre de façon continue ou dans le cadre de campagnes spécifiques portant sur des thématiques variées : enquête à chaud suite à une prise de contact, évaluation de la pertinence de l'information diffusée sur les extranets, focus groupes, baromètres de satisfaction sur les services en ligne.

En outre, dans le cadre de leurs engagements de service les Sections veilleront à tenir collectivement informées des résultats obtenus sur la satisfaction des assurés et à rendre compte des actions mises en œuvre pour améliorer la qualité de service aux assurés. Cette communication sera valorisée dans le cadre de la communication institutionnelle de la section : newsletter, lettre annuelle, rapport d'activité.

**En synthèse : engagement de l'Organisation - actions à conduire par l'Organisation - échéances associées**

**Engagement des Sections**

- ▶ **Systématiser l'écoute assuré et la mesure de sa satisfaction pour s'assurer que les services actuels répondent à ses besoins et pour co - construire les services de demain**

Actions	Respon-sables	2021	2022	2023	2024	2025
Développer et exploiter les enquêtes au fil de l'eau sur l'affiliation, la liquidation, l'action sociale (mise en œuvre de ces 3 enquêtes)	Sections avec la CNAVPL	o	o	o	o	o
Développer des enquêtes de satisfaction sur des thématiques variées en réponse à un besoin d'analyse d'impact de la qualité de service perçue par les assurés (enquêtes annuelles)	Sections	o	o	o	o	o
Dans le cadre de la Charte d'engagement de service, développer un reporting sur la satisfaction assuré (communication assuré du niveau de satisfaction sur les services).	Sections	o	o	o	o	o

**Indicateurs du contrat pluriannuel associés**

	2021	2022	2023	2024	2025
Taux de satisfaction des assurés	-	80%	85%	85%	90%

## Engagement n° 5 : Etudier la possibilité de développer une nouvelle gamme de services davantage ciblée et segmentée selon les besoins des assurés

Un enjeu majeur réside aujourd’hui dans la capacité d’un service gestionnaire à proposer une nouvelle gamme de service de façon proactive, qui dépasse les services actuels classiques de gestion des droits. Pour ces années du contrat pluriannuel, l’Organisation souhaite étudier la possibilité d’offrir de nouveaux services plus personnalisés, avec une segmentation par âge.

Une piste d’étude portera sur l’opportunité de développer une offre de service à destination des cotisants actifs en vue de leur passage à la retraite : développement d’une offre de conseil et d’expertise permettant aux actifs de préparer et d’anticiper leur retraite

### En synthèse : engagement de l’Organisation - actions à conduire par l’Organisation - échéances associées

#### Engagement des Sections

- ▶ Etudier la possibilité de développer une nouvelle gamme de services davantage ciblée et segmentée selon les besoins des assurés

Actions	Respon-sables	2021	2022	2023	2024	2025
Etudier l’opportunité de développer une nouvelle gamme de services personnalisés	Sections	•	•	•	•	•

## Engagement n° 6 : Renforcer les échanges de données inter-régimes / inter – branches pour simplifier les démarches administratives de gestion des droits aux assurés.

Au cours du précédent contrat pluriannuel, la Caisse nationale et les Sections ont été mobilisées pour participer aux projets inter régimes visant à une meilleure information des assurés sur leurs droits à retraite en fonction des données de carrière connues par les caisses.

La Caisse nationale et les Sections continueront de s’inscrire dans une démarche volontariste en participant activement aux projets inter-régimes, notamment le projet RGPU.

Par ailleurs, la Caisse nationale et les Sections veilleront à amplifier la collaboration et la coordination avec les régimes et institutions partenaires par souci de recherche d’efficacité et de simplification des démarches à l’assuré.

En l’occurrence, il s’agira de promouvoir des échanges de données et d’exploiter les bases existantes au sein des institutions partenaires pour limiter les démarches des assurés, leur éviter le nombre de répétitions en matière de justificatifs de droits à transmettre auprès des différents organismes (partage de données en matière d’affiliation / radiation auprès des ordres des professions libérales, gestion des revenus).

A ce titre les Sections s’engagent à adapter leurs processus internes pour tenir compte du développement des services sur le portail inter-régimes ; informer les assurés des évolutions de services en lien avec la création du portail inter-régimes.

L’Etat s’engage à impulser et coordonner l’ensemble des projets inter-régimes / inter - branche et à informer au plus tôt l’Organisation de toutes mesures ou choix stratégiques de calendrier pouvant avoir un impact sur la conduite opérationnelle de ces projets.

**En synthèse : engagement de l'Organisation - actions à conduire par l'Organisation - échéances associées**

**Engagement des Sections**

- ▶ Renforcer les échanges de données inter-régimes / inter – branches pour simplifier les démarches administratives de gestion des droits des assurés.

Actions	Respon- sables	2021	2022	2023	2024	2025
Adapter les processus internes permettant d'intégrer les nouvelles logiques de gestion des droits des assurés en lien avec la création du portail inter-régimes	Sections avec la CNAVPL	o	o	o	o	o
Fournir une information aux assurés sur les évolutions de services en lien avec la création du portail inter-régimes	Sections avec la CNAVPL	o	o	o	o	o

Engagement de l'Etat : faciliter la fourniture à la CNAVPL et aux Sections des éléments d'information, au plan technique et fonctionnel, permettant la bonne intégration des services inter régimes.

**Indicateurs du contrat pluriannuel associés**

	2021	2022	2023	2024	2025
Taux de certification de NIR	99%	99%	99%	99%	99%
Taux d'affiliation dans les délais	85%	85%	85%	85%	85%
Taux de radiation dans les délais	90%	90%	90%	90%	90%

## FICHE THEMATIQUE 3 :

### Mettre en œuvre une action sociale adaptée et répondant aux besoins des assurés

Prévu par le précédent contrat pluriannuel (inscrit dans l'un des axes principaux du contrat d'objectifs et de gestion (COG) signé entre la CNAVPL et l'Etat le 22 juin 2016), le règlement d'action sociale a contribué à créer un socle commun entre les Sections et à harmoniser les règles d'instruction des demandes d'action sociale.

Néanmoins, le contexte sanitaire très impactant a montré la nécessité de faire évoluer ces règles afin de répondre aux besoins des différents publics de l'action sociale.

Trois axes de travaux ont ainsi été définis :

- Adapter le règlement d'action sociale pour permettre une meilleure prise en compte des spécificités des Sections et une souplesse des pratiques des commissions d'action sociale.
- Offrir des leviers pour renforcer l'action sociale à destination des cotisants rencontrant des difficultés passagères, améliorer l'identification des publics prioritaires.
- Pour les allocataires, développer les pistes visant à améliorer la visibilité des Sections dans le champ social, développer la communication, nouer et développer des partenariats dans le cadre du grand âge pour faciliter l'adaptation du logement et prévenir la perte d'autonomie.

#### Engagement n° 1 : Adapter le cadre réglementaire actuel de l'action sociale pour mieux répondre aux besoins des publics bénéficiaires

Actions	Respon-sables	2021	2022	2023	2024	2025
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Adapter le règlement d'action sociale pour faciliter l'octroi des aides aux publics en difficulté</li><li>➤ Adapter le règlement d'action sociale pour prendre en compte la spécificité des Sections professionnelles</li></ul>	CNAVPL		°	°		

#### Engagement n° 2 : Construire une stratégie d'action sociale adaptée aux publics prioritaires cotisants et allocataires et en renforcer la visibilité pour les bénéficiaires

La CNAVPL et les Sections conduiront des travaux permettant d'identifier les publics prioritaires,

- L'offre d'action sociale du régime de base aura vocation à s'adapter aux besoins des différents publics, notamment cotisants. Cette offre sera adossée à une analyse des besoins et des spécificités des publics prioritaires, dans une approche globale et attentionnée.
- L'action sociale des Sections visera à répondre aux enjeux du bien vieillir : transition entre la vie professionnelle et la retraite, prévention et maintien de l'autonomie, habitat et adaptation du logement, lutte contre l'isolement, maintien de parcours de vie sans rupture.

Actions	Respon- sables	2021	2022	2023	2024	2025
Améliorer la connaissance des besoins des assurés et évaluer la satisfaction des assurés ➤ déploiement de l'enquête annuelle action sociale	Sections	○	○	○	○	○
Lutter contre le non-recours aux aides d'action sociale auprès des publics prioritaires en organisant des campagnes de communication et de détection ciblée.	Sections	○	○	○	○	○
Valoriser la politique d'action sociale dans la charte d'engagement de service aux assurés ➤ Thème à porter par la charte d'engagement de service de chacune des Sections	Sections	○	○	○	○	○

### Engagement 3 : renforcer la visibilité de l'action sociale, la communication et les partenariats

Actions	Respon- sables	2021	2022	2023	2024	2025
Elargir les canaux de communication des Sections relatifs à l'action sociale ➤ Site internet des Sections ➤ Relais auprès des partenaires externes	Sections	○	○	○	○	○
Renforcer la dynamique d'action sociale du régime en l'ouvrant à des partenariats et coopérations externes, avec des organismes publics ou privés. Ces partenariats pourront porter entre autres sur des programmes de prévention, des programmes d'adaptation de l'habitat pour les publics retraités et âgés, des programmes de coordination des parcours des retraités en perte d'autonomie.	Sections avec la Cnavpl	○	○	○	○	○
Renforcer la cohésion de l'action sociale et favoriser les mutualisations par l'animation d'un groupe de partage de pratiques.	Sections avec la Cnavpl	○	○	○	○	○

## AXE 2

# Renforcer l'efficacité et la maîtrise de la gestion du régime de base des professionnels libéraux

Fiche 4 : Poursuivre la démarche et finaliser une méthodologie consensuelle et opposable de détermination du coût analytique de la gestion du régime de base

Fiche 5 : Garantir durant la durée du contrat la disponibilité de systèmes d'information performants et efficaces pour la gestion du RBL

Fiche 6 : Poursuivre les actions de maîtrise des risques et la mise en conformité avec les référentiels réglementaires des organismes de sécurité sociale

Fiche 7 : Etudier les pistes de renforcement de l'efficacité de l'Organisation

## FICHE THEMATIQUE 4 :

# Poursuivre la démarche de détermination du coût analytique de la gestion du régime de base et affiner la méthodologie

Au cours du précédent contrat pluriannuel, l'OAAVPL a renforcé la maîtrise du coût de gestion de ses activités en mettant en place un système de comptabilité analytique. La réalisation de cet objectif a permis d'une part de disposer d'une connaissance affinée des coûts de gestion du RBL ; d'autre part, d'évaluer les moyens financiers nécessaires à la gestion du régime de base. Les résultats de cette démarche ont ainsi permis de fixer la trajectoire financière pluriannuelle pour la gestion du régime de base pour la période 2021 – 2025.

Le système de comptabilité analytique élaboré permet à chacune des Sections :

- de répartir les dépenses de gestion entre ses différents régimes : régime de base, régimes complémentaires, invalidité – décès ;
- de chiffrer ses coûts par domaine d'activité : recouvrement d'une part et liquidation d'autre part.

Dans la déclinaison actuelle du système, chaque section répartit et ventile ses coûts au sein d'un outil harmonisé pour l'ensemble de l'Organisation (cartographie des processus commune à l'ensemble de l'OAAVPL adossée à un formulaire de déclaration métrique). Chacune des Sections s'est outillée pour procéder au déversement et au calcul des charges à répartir : certaines Sections disposent d'un outil de suivi des temps permettant de fiabiliser et valoriser la répartition des charges de personnel par activité ; certaines Sections ont aussi fait le choix d'intégrer à leur outil de gestion comptable et financière, un module de répartition analytique des charges.

Dans le cadre de ce contrat pluriannuel, l'OAAVPL s'engage à poursuivre la démarche de détermination du coût analytique engagée précédemment, de façon à assurer à la méthode un caractère consensuel et opposable à long terme.

Par ailleurs, l'OAAVPL s'engage à capitaliser sur les informations produites par le système de comptabilité analytique pour renforcer les outils de pilotage à la disposition des Sections.

## Engagement n° 1 : consolider la méthode de détermination du coût analytique du régime de base

La mise en place d'un système de comptabilité analytique a permis d'atteindre l'objectif initial d'identification du coût analytique du régime de base. La démarche peut à présent être affinée pour affermir la robustesse et la transparence du modèle. Il s'agit de rendre la méthode plus facilement exploitable, exécutable et lisible pour tous. Pour ce faire, l'OAAVPL propose deux types d'actions : mener un travail de formalisation documentaire de la méthode, et en complément, harmoniser certains principes de la méthode de détermination du coût du régime de base. Cette démarche pourra permettre de procéder à une revue annuelle de la conformité d'application de la méthode, selon les principes retenus et formalisés.

- *Formaliser au sein de l'OAAVPL certains principes de détermination du coût du régime de base*

L'OAAVPL s'engage à poursuivre la réflexion sur les éventuelles pistes d'harmonisation sur les éléments concourant à la détermination des coûts du RBL suivants : • clés de répartition retenues par type de charges • modalités de construction des clés de répartition qui vont permettre de répartir les charges par processus et par régime • prise en compte ou non de certaines charges spécifiques dans la détermination du coût du régime de base.

Sur ces points, la CNAVPL souhaite disposer d'un temps dédié avec les Sections pour affiner et rendre consensuelles ces spécificités : analyse et partage de pratiques entre Sections, élaboration et diffusion de notes techniques venant préciser les éléments de méthode à retenir.

- *Documenter la méthode de détermination du coût analytique du régime de base*

Cette action complète les travaux présentés ci-avant. L'objectif pour l'OAAVPL est d'étayer la base documentaire explicitant et illustrant les principes de détermination du coût du régime de base. Cette base documentaire constitue une démarche type de fiabilisation et de sécurisation de la méthode.

Cette documentation sera élaborée par la CNAVPL en collaboration avec les Sections : répertoriage des clés de répartition, identification des retraitements, éléments de caractérisation par section justifiant des choix d'imputation, etc. Cette documentation a vocation à s'inscrire comme le référentiel de la démarche analytique opérée sur les coûts du régime de base. Il permettra une meilleure traçabilité des pratiques d'une part, et une plus grande transparence d'autre part.

- *Procéder à une revue de la conformité d'application de la méthode de détermination du coût analytique du régime de base*

La CNAVPL et les Sections proposent pour la fin du contrat pluriannuel de procéder à une revue de la conformité d'application de la méthode de détermination du coût du régime de base. Cette revue de conformité portera sur deux volets 1) vérification que la réalisation de la ventilation des charges (choix des clés de répartition, etc.) par processus et par régime est conforme aux principes énoncés dans le référentiel du coût du régime de base ; 2) vérification que le montant global des charges certifié par les commissaires aux comptes (certification annuelle) est totalement imputé (assiette imputable au régime de base versus autres régimes).

En synthèse : engagement de l'Organisation - actions à conduire par l'Organisation - échéances associées

Engagement des Sections						
▶ consolider la méthode de détermination du coût analytique du régime de base						
Actions	Respon- sables	2021	2022	2023	2024	2025
Formaliser au sein de l'OAAVPL certains principes de détermination du coût du régime de base (examen de l'opportunité d'ouvrir à des retraitements de charges, analyse des cas d'espèces pouvant justifier des divergences de méthodes quant au choix et à la construction des clés de répartition utilisées par les Sections)  <i>Livrable : Notes techniques de formalisation de directives d'application</i>	par la CNAVPL avec les Sections	•	•			
Enrichissement de la documentation de la méthode de détermination du coût du RBL validée et opposable pour le régime Périmètre : clés de répartition entre régimes ; clés de répartition par processus ; traitement des charges d'amortissement et exceptionnelles  <i>Livrable : Référentiel du coût du RBL présentant la méthode de détermination validée par l'OAAVPL</i>	par la CNAVPL avec les Sections	•	•			
Revue annuelle de la conformité d'application du régime de base  <i>Livrable : audit de conformité</i>	par les Sections					•

## Engagement n° 2 : Capitaliser sur les informations produites par la comptabilité analytique pour renforcer les outils de pilotage à la disposition des Sections

Pour ce prochain Contrat pluriannuel, l'objectif est de renforcer l'utilisation des données produites par le système de comptabilité analytique.

Il conviendra d'approfondir des restitutions synthétiques des chiffres clés permettant de mettre en évidence la performance des Sections selon l'approche coût (indicateurs de coûts déclinables à un niveau de granularité jugé adapté et pertinent par poste de dépenses : ex : types de dépenses par régime, par processus, par tâches le cas échéant).

La production de ces tableaux de bord permettra d'alimenter les éléments de dialogue de gestion qui seront conduits par la CNAVPL avec les Sections. La mise en œuvre de ces dialogues de gestion doit permettre de favoriser les partages d'expérience entre les Sections en matière de maîtrise des coûts, de leviers d'optimisation et d'efficience de gestion.

Par ailleurs, l'OAAVPL convient de mesurer l'évolution du coût et de la productivité du régime de base au travers d'indicateurs simples et robustes, communs à l'ensemble des Sections. Il s'agira d'indicateurs composites mesurant le rapport entre le coût de gestion des dossiers et le niveau des ressources allouées à cette gestion (ex : coût d'un dossier liquidé par ETP par processus).

En synthèse : engagement de l'Organisation - actions à conduire par l'Organisation -  
échéances associées

**Engagement des Sections**

- ▶ Capitaliser sur les informations produites par la comptabilité analytique pour renforcer les outils de pilotage à la disposition des Sections

Actions	Respon- sables	2021	2022	2023	2024	2025
<p>Elaborer un tableau de bord synthétique des indicateurs de coûts et de productivité du régime de base (une vision analytique)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recensement des indicateurs utiles aux Sections</li> <li>○ Définition et mise en production d'indicateurs de performance du régime de base (coût / dossier du régime de base par processus)</li> <li>○ Proposition d'états de restitution et définition d'une fréquence de restitution adaptée</li> </ul> <p><i>Livrable : Tableau de bord consolidé (vision d'ensemble OAAVPL et par section)</i></p>	<p>par la CNAVPL en concertation avec les Sections</p>	°	°	°	°	°
<p>Animer des dialogues de gestion / échanges entre les Sections sur la base des résultats issus du tableau de bord</p> <p><i>Livrable : Dialogues de gestion</i></p>	<p>par la CNAVPL avec les Sections</p>	°	°	°	°	°

## FICHE THEMATIQUE 5 :

# Garantir pendant la durée du contrat la disponibilité de systèmes d'information performants et efficaces pour la gestion du RBL

Les sujets en lien avec la maîtrise et la modernisation du système d'information (SI) de l'OAAVPL ont vocation à occuper une place centrale dans ce deuxième contrat pluriannuel CNAVPL - Etat. Le SI contribue directement à l'atteinte des objectifs de gestion des retraites des professions libérales : permettre la réalisation des actions liées à l'affiliation des assurés, la collecte et le recouvrement des cotisations, la liquidation des pensions.

La révolution numérique, qui se traduit par le développement de solutions dématérialisées dans la relation de service à l'utilisateur, ainsi que la mise en œuvre de projets de partage de données entre les organismes sociaux, à l'échelle inter-régimes, renforcent l'usage de l'informatique au sein du régime, et ouvrent à de nouveaux enjeux en matière de sécurisation des données et d'accès aux applicatifs, et de déploiement d'applications plus ouvertes.

La CNAVPL dispose d'un rôle partagé avec les Sections sur la bonne mise en œuvre de la gestion du régime de base au plan informatique. La Caisse nationale délègue la mission de gestion du régime de base aux Sections. A ce titre elle doit s'assurer de la maîtrise des risques liés aux SI sous-tendant sa gestion. En tant que réalisatrices des opérations de recouvrement des cotisations et de liquidation des pensions de retraite pour le compte de la CNAVPL, chacune des Sections dispose d'une obligation de résultat sur le maintien en condition opérationnelle et la robustesse de son SI métier. Le contrat pluriannuel CNAVPL – Etat ne comporte pas de schéma directeur informatique d'ensemble. Chacune des Sections dispose de son propre SI qu'elle déploie et maintient de façon autonome.

Le premier contrat pluriannuel CNAVPL – Etat a été l'occasion pour l'OAAVPL de déployer un Plan national de sécurité des systèmes d'information (PNSSI), conformément aux obligations réglementaires de contrôle interne des organismes de sécurité sociale. Ce plan complète le dispositif de contrôle interne pour la partie liée aux systèmes d'information.

Le présent contrat pluriannuel renouvelle l'engagement de l'OAAVPL de garantir la disponibilité de systèmes d'information performants et efficaces pour la gestion du RBL. Cette ambition sera traduite à deux niveaux 1) un enjeu de sécurisation et de maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information, 2) un deuxième enjeu, d'être au rendez-vous des projets réglementaires portés dans le cadre inter-régimes, principalement le projet RGPU.

## Engagement n° 1 : promouvoir une démarche commune de sécurisation et de maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information de l'Organisation

Les systèmes d'information de l'OAAVPL sont hétérogènes : trois Sections s'appuient sur le même logiciel métier retraite, tandis que d'autres possèdent leur propre solution informatique développée en interne.

L'OAAVPL partage une volonté commune : maintenir la pleine capacité opérationnelle de son SI, pour garantir in fine la continuité de la qualité de service auprès des affiliés. Cette garantie doit pouvoir être apportée par chacune des entités de l'OAAVPL, de façon à conforter l'Organisation sur sa capacité à gérer le régime de base à l'avenir. Au cours du précédent contrat, l'OAAVPL a déjà pu apporter des preuves en la matière, en déployant un PNSSI opposable aux dix Sections. Ce plan a permis de dresser des objectifs concrets de sécurisation (mise en œuvre de procédures de validation des applications informatiques, création de tableaux de bord SI, cloisonnement de réseaux, etc.).

La démarche proposée pour ce contrat poursuit les actions engagées en mettant l'accent sur la dimension stratégique du management des systèmes d'information de l'Organisation. Ainsi chaque Section, avec l'appui de la CNAVPL, sera encouragée à appréhender de manière formelle et à sécuriser les différents risques qui pèsent sur son SI. Chaque section sera invitée à fournir les garanties suffisantes de pérennité de son système pour gérer le régime de base. La déclinaison en actions est décrite ci-après.

- *Renforcer le processus de management des SI en élaborant une première grille de lecture permettant à chacune des Sections d'être éclairée sur les attentes à couvrir en termes de système d'information*

L'OAAVPL s'engage à construire collectivement une grille de réflexion commune permettant à chacune des Sections d'être guidée dans sa démarche de sécurisation et de maintien en condition opérationnelle / et performance de son SI pour l'avenir. Elle doit leur permettre de se positionner sur deux volets :

1. sur l'état de sécurité du SI, à un instant T (dans la continuité du PNSSI) ● disponibilité du SI ● continuité d'exploitation du SI (y compris en cas d'actions nuisibles dirigées contre lui, ou tout autre évènement pouvant mettre en défaut l'exploitation) ● pertinence et protection de l'information ● intégrité du système ;
2. sur la pérennité et la modernité du SI à plus long terme ● mesure de l'agilité du système à intégrer les évolutions technologiques ● niveau d'obsolescence du système (infrastructure ou produit, capacité

du système à intégrer des évolutions réglementaires) ● évaluation de la capacité d'inter-opérabilité du SI ● évaluation de la performance du SI ● niveau de risque à l'égard de(s) fournisseurs / MOE interne ● évaluation de la performance du SI, etc.

Cette grille de référence, définie par la CNAVPL avec les Sections, constituera un cadre de réflexion et une trame de formalisation commune, permettant à chacune des Sections de se positionner sur l'état de son SI.

Cette grille permettra aussi de questionner la couverture des besoins stratégiques SI. Cette réflexion est d'autant plus nécessaire dans un contexte marqué par l'ouverture des SI du domaine retraite - quels que soient les régimes gestionnaires -, l'accélération de la culture digitale, et l'apparition de nouveaux usages dans les modes de travail.

En réponse et pour rester performante, l'OAAVPL doit pouvoir anticiper ses enjeux de demain : ● capacité d'inter-opérabilité des SI avec des applications transverses inter-régimes, ● maintien et qualité des référentiels SI, ● adaptation des postes de travail des collaborateurs avec l'intensification du télétravail, ● renforcement de la culture data et du numérique au sein de l'organisation (développement de l'usage de l'informatique décisionnelle et développement de services digitaux à destination des assurés) ● exigences qui s'imposent pour protéger et sécuriser les données (anticipation des risques cyber).

- *Procéder au diagnostic du SI de chacune des Sections sur la base du référentiel commun*

La grille d'analyse constituée précédemment doit permettre à chacune des Sections de dresser un état des lieux de son système d'information, d'apprécier *a priori* le niveau de risque qui pèse sur celui-ci et d'anticiper ses évolutions stratégiques.

Cette évaluation pourra être réalisée en autodiagnostic et/ou avec l'appui d'un prestataire externe.

Cette première étape doit permettre ensuite de déboucher sur la définition de mesures de sécurisation et / ou besoins d'évolutions stratégiques du SI dans la perspective de contrer ces risques et d'apporter les garanties suffisantes (« homologation » du SI) pour gérer le régime de base.

Compte tenu de la gouvernance de l'Organisation en matière SI, chaque Section reste libre de prendre les mesures techniques et / ou organisationnelles, jugées appropriées et proportionnées pour gérer ces risques et couvrir les besoins qui auront été identifiés. Toutefois, chaque Section doit être en mesure de les décrire et de fournir une documentation pour en apporter une lisibilité suffisante vis-à-vis de la CNAVPL et vis-à-vis des corps de contrôle.

**En synthèse : engagement de l'Organisation - actions à conduire par l'Organisation - échéances associées**

**Engagement de l'Organisation**

- ▶ promouvoir une démarche commune de sécurisation et de maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information de l'Organisation

Actions	Respon- sables	2021	2022	2023	2024	2025
Elaborer une grille de qualification permettant à chacune des Sections d'être éclairée sur les attentes à couvrir en termes de système d'information pour garantir la gestion du régime de base  <i>Livrable : Référentiel de standards SI à couvrir</i>	Par la CNAVPL en concertation avec les Sections	°	°			
Procéder au diagnostic du SI sur la base de la grille de qualification commune  <i>Livrable : Evaluation annuelle de l'état du système d'information à partir du référentiel de standards SI à couvrir</i>	Par les Sections avec l'appui de la CNAVPL		°			
Procéder à la synthèse des orientations stratégiques du SI sur un horizon pluriannuel et assurer le suivi annuel de ces orientations  <i>Livrable : Note stratégique SI</i>	Par les Sections		°	°	°	°

**Indicateurs du contrat pluriannuel associés**

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Nombre de notes de synthèse stratégiques SI</b>		10	10	10	10

**Engagement n°2 : Être au rendez-vous des projets réglementaires portés dans le cadre inter-régimes, principalement le projet RGCU.**

Les systèmes d'information sur le champ de la retraite sont en pleine évolution. Cette évolution s'est traduite au cours des dernières années, par le développement de dispositifs informatiques inter-régimes mutualisés ayant vocation à contenir des données de plus en plus nombreuses et détaillées sur les assurés (exemple du projet EIRR). Ces systèmes ont vocation à faciliter la mutualisation des traitements, pour une livraison simplifiée des informations nécessaires à la gestion des droits retraite des assurés et dont les évolutions de carrière justifient des liens de plus en plus poussés entre les régimes.

La constitution du Répertoire des Gestion des Carrières Unique (RGCU), telle qu'elle est prévue par la loi du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraites, et le décret n° 2018-154 du 1<sup>er</sup> mars 2018, constitue un nouveau jalon important de la feuille de route des projets inter-régimes. Elle permettra la mise en commun au sein de la sphère retraite des données carrière, gage à terme d'une meilleure lisibilité pour les assurés de leur carrière connue par les organismes gestionnaires de retraite, et promesse de simplification dans les démarches administratives tant pour l'assuré que pour les organismes gestionnaires de régimes. Ce répertoire commun ouvrira de nouvelles perspectives pour la concrétisation des principes du « Dites-le nous une fois » et de « Faisons-le une fois ». Dans ce cadre, de nouveaux services à l'assuré pourront être déployés, fondés sur des collaborations renforcées entre les organismes gestionnaires.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet, les Conseils d'administration réaffirment leur volonté du maintien de la pleine maîtrise et de l'entière responsabilité de leurs bases carrières.

Le projet RGCU marquera fortement la feuille de route SI du présent contrat pluriannuel CNAVPL – Etat. A cet égard, l'OAAVPL s'engage à déployer les actions lui permettant d'être au rendez-vous des jalons du calendrier RGCU, piloté par la DSS.

- *Accompagner la mise en œuvre des chantiers inter-régimes au travers d'une gouvernance projet adaptée*

L'OAAVPL vise un objectif d'accrochage au RGCU conforme au calendrier national communiqué par la DSS.

La CNAVPL et les Sections proposent de mettre en place une gouvernance et une comitologie projet adaptées pour piloter la mise en œuvre du projet RGCU à l'échelle de l'OAAVPL. Cette organisation

doit permettre d'assurer une coordination optimale des actions qui seront portées par les dix Sections dans l'objectif de l'accrochage de certaines briques de leur SI au RGCU.

La gouvernance projet proposée vise à positionner la CNAVPL en tant que coordinatrice de projet pour l'ensemble de l'Organisation. A ce titre la CNAVPL est l'interlocutrice privilégiée de la DSS et du GIP Union retraite et participe aux différentes instances de l'Inter-régimes. A ce titre, la CNAVPL assure la remontée d'une information consolidée de l'ensemble des dix Sections auprès des instances du projet.

Par ailleurs, la CNAVPL contribuera à favoriser le transfert des connaissances relatives aux spécifications du projet RGCU auprès des Sections : la CNAVPL dispose d'une position stratégique pour centraliser l'ensemble des connaissances à acquérir sur le projet, elle en assurera la diffusion à l'ensemble des Sections. Par ailleurs, dans le cadre de ses attributions, la CNAVPL sera aussi amenée à suivre le programme de travail RGCU de l'OAAVPL. Dans son rôle, la CNAVPL animera un comité de coordination RGCU, rassemblant les pilotes du projet RGCU de chacune des caisses, et qui aura pour objectif de définir et valider les orientations stratégiques.

Enfin, en concertation avec les Sections, la CNAVPL définira une organisation projet pertinente, susceptible de créer des effets de synergie et de capitalisation entre les Sections, selon les besoins techniques et fonctionnels propres à chacune d'elles.

Au sein de cette gouvernance projet, chaque Section est autonome dans la gestion du SI qui lui est propre, et est garante de son bon fonctionnement et de son évolution. Chaque Section aura donc la charge de la gestion de son projet d'accrochage au RGCU, avec notamment la conduite des évolutions techniques décrites ci – après (exemple : évolution du SI, adoption de la norme RGCU - norme R -, bascule de l'historique des données, conduite de la recette, adaptation des procédures et conduite du changement, etc.).

Il est rappelé que cette opération portera également sur le champ des régimes complémentaires dont les Sections ont la responsabilité de gestion.

Chaque Section peut donc solliciter l'appui de la CNAVPL et travailler de concert avec d'autres Sections dans le cadre des travaux communs et du partage d'information organisés avec la Caisse nationale et les Sections.

La CNAVPL tiendra le GIP Union retraite informé de la mise en œuvre du projet, notamment par des points de situation trimestriels, à compter de septembre 2021.

- *Cadrer et anticiper les travaux relatifs à l'accrochage des Sections au projet RGCU*

Dans le cadre de groupes de travail, l'OAAVPL mènera les réflexions pour assister au mieux les sections dans les travaux nécessaires à « l'accrochage » de leurs bases de données au RGCU.

L'OAAVPL effectuera en premier lieu une revue des besoins à couvrir. L'objectif est de pouvoir organiser le déploiement du projet par sous-chantiers, selon le calendrier « d'accrochage » au RGCU piloté par la DSS.

Les chantiers à préparer et à planifier couvriront entre autres : la documentation de l'intégralité des données de carrière ayant vocation à alimenter le RGCU, la préparation des opérations de migration du stock des données de carrière des affiliés des professions libérales vers le RGCU selon la dernière version de la norme RGCU en vigueur, l'anticipation des opérations de contrôle qualité permettant de valider cette migration, l'adaptation des architectures cibles des Sections avec le RGCU, dans la perspective d'une mise en routine, la mise en œuvre d'une solution d'extraction en masse des données de carrière du RGCU et l'anticipation des impacts sur les processus métiers et organisationnels des Sections.

Garante du bon pilotage du régime de base, la CNAVPL lancera des travaux pour établir et partager les modalités de sa gestion au sein du RGCU. Le régime de base des libéraux de l'OAAVPL étant commun à l'ensemble des 10 Sections professionnelles, il convient de s'assurer de la convergence des expressions de besoins relatives au RBL et de l'homogénéité des règles d'alimentation et de valorisation des droits des Sections professionnelles.

Ces travaux seront préparés et portés dans le cadre de l'animation d'une Communauté de travail RGCU rassemblant les différents experts métiers identifiés pour la mise en œuvre de ces chantiers.

- *Sécuriser la trajectoire du projet RGCU par la mise à disposition d'une brique technique d'échanges entre Sections professionnelles et RGCU*

Le projet de déploiement du RGCU par les Sections professionnelles comporte la mise en œuvre d'une brique technique permettant les échanges de flux d'information entre les systèmes informatiques des caisses et le répertoire général des carrières.

De manière à sécuriser la trajectoire du projet, la CNAVPL développera une solution technique mutualisée permettant le raccordement des Sections au RGCU, via les dispositifs DGE et INTEROPS.

La Caisse nationale prendra en charge la totalité des coûts budgétaires de mise en place et de fonctionnement de ce concentrateur.

Les développements de cette solution prendront appui sur les dispositifs mis en œuvre aujourd’hui par la CNAVPL, permettant les échanges de flux entre l’Organisation et ses partenaires.

La plateforme d’échanges sera configurée et dimensionnée pour permettre un fonctionnement performant et sécurisé, prenant en compte le caractère critique des flux échangés, et conditionnant la bonne mise en œuvre de la « mission retraites » des caisses.

Les Sections professionnelles qui le souhaiteront pourront bénéficier des services mutualisés du concentrateur de la Caisse nationale, en fonction de leur planning de déploiement du RGCU.

Ce libre choix sera opéré sans préjudice des choix stratégiques des Sections en matière de raccordement au RGCU.

**En synthèse : engagement de l’Organisation - actions à conduire par l’Organisation - échéances associées**

**Engagement de l’Organisation**  
 ► Être au rendez-vous des projets réglementaires portés dans le cadre inter-régimes, principalement le projet RGCU.

Actions	Responsables	2021	2022	2023	2024	2025
Intégrer les évolutions réglementaires dans le SI métier (PASRAU et autres réformes non connues à date)	Par les Sections					
Animer le Comité de coordination RGCU au sein de l’OAAVPL <i>Livrable : Support de comité de coordination RGCU.</i>	Par la CNAVPL	°	°	°	°	°
Accompagner la mise en œuvre du chantier RGCU au travers d’une gouvernance projet adaptée <i>Livrable :</i>	Par les Sections en concertation avec la CNAVPL		°	°	°	°
Engagement concentrateur	CNAVPL		°	°	°	°

Engagements de l'Etat : En cas d'évolution majeure ou structurelle décidée par les pouvoirs publics, dépassant la simple maintenance, l'Etat s'engage à ouvrir des discussions sur le recalibrage de l'enveloppe budgétaire.

## FICHE THEMATIQUE 6 :

# Poursuivre les actions de maîtrise des risques et la mise en conformité avec les référentiels réglementaires des organismes de sécurité sociale

La maîtrise des risques vise à pallier les risques majeurs rencontrés par l'OAAVPL dans le cadre des missions de recouvrement et de liquidation qui lui sont confiées, ce conformément au décret n°2013-917 du contrôle interne applicable aux organismes de sécurité sociale. De façon plus spécifique, la prévention et la lutte contre la fraude relèvent d'un objectif plus spécifique visant à garantir le versement à bon droit des pensions de retraite.

Lors précédent contrat pluriannuel, le dispositif de maîtrise des risques a été profondément développé. Aujourd'hui, celui-ci repose sur un référentiel de contrôle interne commun et harmonisé entre les Sections et piloté par la CNAVPL. Les mesures de contrôle sont inventoriées par processus et adossées à une cartographie des risques les plus significatifs pour l'Organisation. Chaque section cote ses risques résiduels et veille à les mettre à jour annuellement dans le cadre de la revue de son plan de contrôle interne. Un référentiel de contrôle interne socle est établi pour l'ensemble de l'Organisation : chacune des Sections s'y réfère pour mettre à jour ses procédures internes sur les métiers de gestion technique cotisations, allocations et liquidations.

Pour assurer le pilotage des activités du domaine retraite, des indicateurs de contrôle interne significatifs et communs à l'ensemble des Sections sont définis. Leur déploiement doit permettre à terme d'alimenter le suivi et le pilotage de la maîtrise des activités de l'OAAVPL : taux de dossiers mis en paiement sans erreur et taux d'incidence financière des erreurs du domaine retraite.

Des audits internes en Section sont réalisés sous le pilotage de la CNAVPL afin d'évaluer annuellement la robustesse des plans de contrôle interne des caisses. Ils donnent lieu chaque année à la remise d'un suivi des recommandations et d'un rapport d'audit consolidé sur la maîtrise des risques.

Enfin, le précédent contrat pluriannuel a permis d'axer et d'orienter la démarche de lutte contre la fraude sur la prévention et la détection du risque de fraude en construisant un référentiel commun aux Sections et en favorisant le partage de bonnes pratiques au sein de l'Organisation.

Par conséquent, la prochaine période va permettre de poursuivre la démarche de contrôle interne engagée sur le précédent contrat pluriannuel, selon la conviction collectivement partagée au sein de l'Organisation, que la maîtrise des risques est un outil au service de la qualité de service aux assurés.

A cet effet, la CNAVPL et les Sections s'engagent à **garantir la pertinence du dispositif socle de contrôle interne établi jusqu'alors** (poursuite de la démarche avec mise à jour du référentiel, développement d'indicateurs et modernisation de l'outillage du contrôle interne). Par ailleurs, les Sections avec l'appui de la CNAVPL, **favoriseront la diffusion de la culture du contrôle interne au sein de l'Organisation**. Enfin, cette période pluriannuelle permettra **d'étendre les dispositions de prévention et de détection de la fraude dans une collaboration étroite et renforcée avec les institutions partenaires**.

### Engagement n° 1 : Poursuivre et adapter la démarche socle de contrôle interne

Le contrôle interne doit contribuer à améliorer la maîtrise globale du fonctionnement de l'OAAVPL sous l'angle de la sécurité, de la régularité et de la fiabilité des opérations produites. Ce faisant le contrôle interne participe directement au développement de la qualité de service aux assurés.

La démarche de contrôle interne prend appui sur un dispositif développé au cours du précédent contrat pluriannuel. Cette période pluriannuelle doit permettre de faire vivre et d'actualiser la démarche établie pour s'assurer de son efficacité, de son actualité et de sa pertinence. Les actions portées dans ce cadre viseront à actualiser, autant que de besoin, les mesures de contrôle susceptibles d'améliorer le dispositif d'ensemble.

A cet effet, la CNAVPL et les Sections s'engagent sur le champ de la gestion technique à • procéder à l'actualisation annuelle de la cartographie des risques par processus • mettre à jour le référentiel de contrôle interne (et au sein des Sections) et poursuivre les audits annuels en section avec le suivi des recommandations.

Par ailleurs, la CNAVPL et les Sections engageront des réflexions pour évaluer l'opportunité d'élargir le dispositif de contrôle aux processus non couverts – fonctions supports de l'Organisation.

**En synthèse : engagement de l'Organisation - actions à conduire par l'Organisation - échéances associées**

**Engagement des Sections**

► **Poursuivre et adapter la démarche socle de contrôle interne**

<b>Actions</b>	<b>Respon- sables</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Poursuivre l'évaluation la cotation annuelle des risques adossés aux cartographies des risques existantes  <i>Livrable : cartographies des risques à jour</i>	par la CNAVPL et par les Sections	°	°	°	°	°
Mettre à jour le référentiel de contrôle interne du régime de base sur la gestion technique (i.e mise à jour du référentiel par la CNAVPL / actualisation des procédures et des plans de contrôle par les Sections)  <i>Livrable : référentiel de contrôle interne à jour</i>	par la CNAVPL et par les Sections	°	°	°	°	°
Réviser annuellement la cartographie des risques avec l'intégration annuelle de risques complémentaires au top 25 actuel de la cartographie (dans la limite de 30 risques).  <i>Livrable : cartographies des risques complétées</i>	par la CNAVPL en concertation avec les Sections	°	°	°	°	°
Poursuivre la déclinaison des audits annuels en Section pilotés par la CNAVPL avec le suivi annuel des recommandations  <i>Livrable : Suivi annuel des recommandations (*10 i.e pour chaque section)</i>	par la CNAVPL et par les Sections	°	°	°	°	°
<u>Examiner l'opportunité</u> de créer un référentiel de contrôle interne sur les fonctions support ( <i>Objectifs / finalité / périmètre / opposabilité de ce pourrait être ce nouveau référentiel à l'étude pendant le contrat pluriannuel</i> )  <i>Livrable : Référentiel de contrôle interne des fonctions support</i>	par la CNAVPL en concertation avec les Sections		°	°	°	
Compléter la documentation liée au dispositif de contrôle interne à travers un guide récapitulatif de l'ensemble de la documentation disponible  <i>Livrable : Guide récapitulatif du dispositif de contrôle interne</i>	par la CNAVPL	°	°			

## Engagement n° 2 : Poursuivre la modernisation et la sécurisation des outils au service de la maîtrise et du pilotage des activités

Pour ce prochain Contrat pluriannuel, l'objectif est de favoriser le déploiement d'indicateurs et de reportings permettant une meilleure maîtrise des activités de l'OAAVPL.

En priorité il conviendra d'achever le déploiement d'indicateurs de gestion robustes et homogènes de contrôle interne :

- production en routine du TIF et IQV et analyse des évolutions ;
- production en routine des résultats des plans de contrôle interne et analyse des évolutions (taux d'incidence financière, taux d'anomalie des opérations contrôlées, etc.)

La production de ces indicateurs permettra de conforter l'évaluation du niveau de maîtrise des activités (risque résiduel), l'évolution des résultats des indicateurs devant traduire l'efficacité des actions de fiabilisation de ces activités.

Par ailleurs, la fiabilisation des indicateurs permettra de s'assurer de l'efficacité des plans de contrôle mis en œuvre : capacité du système de contrôle à détecter des anomalies de façon fiable et exhaustive.

Dans cette même perspective, en tant qu'élément d'appui à la maîtrise des risques, le contrôle interne pourra apporter son concours à la fiabilisation des indicateurs de gestion de l'OAAVPL.

Enfin, l'OAAVPL s'engage à conduire des actions en vue de procéder à la modernisation et à l'optimisation des outils de contrôle interne. Une première action est de rationaliser et de sécuriser les outils actuels qui servent à la production des données du contrôle interne (aujourd'hui majoritairement des outils / fichiers excels distincts, qui pourraient être consolidés dans une seule et même solution applicative). Une seconde action est de poursuivre le déploiement de nouveaux outils : un système de gestion documentaire sécurisé entre la CNAVPL et les Sections, un système de remontée et de suivi des incidents informatiques et opérationnels entre les Sections et la CNAVPL. Le contrôle interne veillera également à poursuivre les travaux de suivi du déploiement des actions en faveur de la sécurisation des systèmes d'information (Politique Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information).

**En synthèse : engagement de l'Organisation - actions à conduire par l'Organisation - échéances associées**

**Engagement des Sections**

- ▶ **Moderniser et sécuriser les outils du contrôle interne au service de la maîtrise et du pilotage des activités**

<b>Actions</b>	<b>Respon- sables</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<p>Finaliser le déploiement des <u>indicateurs du domaine retraite</u> (TIF et IQV) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veille quant au traitement de ces indicateurs (vérifier la mise en application de ces indicateurs en s'assurant que les données qui permettent de produire et calculer ces indicateurs soient comparables)</li> <li>• Mise en place et remontée trimestrielle des indicateurs               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de cibles et de trajectoires sur ces indicateurs</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Livrable : Reporting des indicateurs des Sections</i></p>	par la CNAVPL avec les Sections	◦	◦	◦	◦	◦
<p>Poursuivre l'harmonisation et la fiabilisation des résultats des contrôles mis en place au sein de l'OAAVPL et coordonner les reportings à fréquence rapprochée (reportings trimestriels / bi – annuels / annuels selon les indicateurs)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification de la mise en application des instructions en s'assurant que les données qui permettent de produire les résultats soient comparables</li> <li>• Eventuellement, définition de cibles</li> <li>• Production d'un reporting consolidé de ces résultats par section</li> </ul> <p><i>Livrable : Reporting des indicateurs des Sections</i></p>	par la CNAVPL avec les Sections	◦	◦	◦	◦	◦
<p><u>Appuyer en tant que de besoin la fiabilisation des indicateurs de gestion</u> de l'OAAVPL :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conformité, qualité et traçabilité des données,</li> <li>- conformité et exactitude des calculs automatisés, semi-automatisés ou manuels,</li> <li>- et permanence des méthodes.</li> </ul> <p><i>Livrable : Note de synthèse sur les indicateurs de gestion</i></p>	par la CNAVPL avec les Sections	◦	◦	◦	◦	◦
<p>Réviser et optimiser les outils excel de suivi des risques (suppression des outils en doublons, amélioration de l'ergonomie des outils actuels, étude des solutions autres existantes sur le marché, déploiement d'une solution, optimisation des outils entre eux)</p>	par la CNAVPL avec les Sections	◦	◦	◦	◦	◦

<i>Livrable : Maintenance et évolution des outils</i>						
Achever le déploiement du système de gestion et de suivi des incidents (incidents à la fois opérationnels et informatiques) : approfondissement de la démarche notamment par la clarification des évènements à reporter au sein de l'application et liens à établir entre la remontée des incidents et le suivi des réclamations au sein des Sections  <i>Livrable : Guide méthodologique sur le suivi des incidents</i>	par la CNAVPL avec les Sections	◦	◦	◦		
Déployer une plateforme dématérialisée d'échanges documentaires entre la CNAVPL et les Sections  <i>Livrable : Plateforme d'application dématérialisée</i>	par la CNAVPL avec les Sections	◦	◦			

#### Indicateurs du contrat pluriannuel associés

	2021	2022	2023	2024	2025
Qualité des dossiers validés du domaine Retraite (IQV)	92%	93%	94%	95%	95%
Taux d'incidence financière des erreurs du domaine Retraite (TIF)	0,60%	0,55%	0,50%	0,45%	0,40%

#### Engagement n° 3 : Accompagner et animer la démarche de contrôle interne au sein de l'OAAVPL

Sur le prochain contrat pluriannuel, l'OAAVPL souhaite renforcer la diffusion de la culture de contrôle interne au sein de l'Organisation.

Pour le réseau des contrôleurs internes, cela impliquera de sensibiliser les principales directions métiers et fonctions supports à la démarche et à la finalité du contrôle interne.

Par ailleurs, l'OAAVPL souhaite capitaliser sur le réseau des contrôleurs internes fédéré au cours du précédent contrat pour pousser plus en avant la politique de contrôle interne. L'objectif à terme est de renforcer la cohérence de la démarche d'ensemble et de bénéficier de synergies communes grâce au partage de connaissances et de pratiques, enrichissement mutuel sur l'utilisation d'outils, les process de contrôle, la création et la mise en œuvre de procédures ...

A cet égard, la CNAVPL jouera un rôle majeur d'animation et de coordination des Sections : mise en place de groupes de travail sur des thématiques à fort enjeu, organisation de réunions spécifiques, coordination de la production de travaux et de livrables de contrôle interne communs et diffusables à toutes les Sections.

**En synthèse : engagement de l'Organisation - actions à conduire par l'Organisation - échéances associées**

**Engagement des Sections**

► **Poursuivre l'accompagnement et l'animation de la démarche de contrôle interne au sein de l'OAAVPL**

<i>Actions</i>	<i>Respon- sables</i>	2021	2022	2023	2024	2025
Poursuivre l'animation du réseau des contrôleurs internes au travers de réunions récurrentes (trimestrielles)  <i>Livrable : supports de réunion</i>	par la CNAVPL avec les Sections	°	°	°	°	°
Développer la culture du contrôle interne en section <i>Ex d'actions : installation d'un comité de maîtrise des risques, lettres d'infos mensuelles sur les résultats du contrôle interne, séances de formation des collaborateurs, réunions flash thématiques, animation de la cartographie des risques, présentation de l'offre de service du contrôle interne auprès des directions métiers, livret d'accueil des nouveaux arrivants ...</i>	par les Sections	°	°	°	°	°
Organiser des groupes de travail thématiques sur le dispositif de contrôle interne (thématiques des GT à définir selon les besoins)  <i>Livrable : supports d'animation GTT</i>	par la CNAVPL avec les Sections	°	°	°	°	°
Expérimenter la mise en place de contrôles mutualisés entre les Sections  <i>Livrable : convention de partenariat inter - sections</i>	<i>par les Sections (sur volontariat)</i>			°	°	°

**Engagement n° 4 : Mettre en œuvre des actions de contrôle et de lutte contre les fraudes**

Comme pour le précédent contrat pluriannuel, la lutte contre la fraude fera partie intégrante des plans de contrôle interne de chacune des Sections.

La CNAVPL et les Sections ont engagé des actions en faveur de la maîtrise des risques de fraude. Des travaux communs ont porté sur la mise en œuvre d'un référentiel de prévention et de lutte contre la fraude, et la création d'une cartographie des risques spécifiques. Ces travaux doivent être finalisés au cours de ce contrat avec la poursuite de la formalisation de la cartographie des risques et des actions de maîtrise dans les Sections professionnelles.

Pour cette période pluriannuelle, l'enjeu pour l'Organisation est de porter, en lien étroit avec les autres institutions partenaires de protection sociale, des actions permettant de prévenir et de détecter le risque de fraude.

- L'OAAVPL participe au dispositif commun aux régimes de retraite : Mutualisation des certificats d'existence (MCE).
- Dans la continuité des actions déjà engagées, l'OAAVPL sollicitera la DGFIP pour l'utilisation de FICOBA.

Engagement de l'Etat : Favoriser la participation de représentants de la CNAVPL et des Sections aux travaux inter- régimes/inter-branches.

### Engagement des Sections

- ▶ Mettre en œuvre des actions de contrôle et de lutte contre les fraudes

Actions	Respon- sables	2021	2022	2023	2024	2025
Finaliser le déploiement du référentiel de prévention et de lutte contre la fraude (essentiellement externe) à travers notamment la mise en œuvre d'un nouveau format de rapport annuel sur la prévention et la lutte contre la fraude dans les Sections professionnelles  <i>Livrable : Rapports sur la prévention et la lutte contre la fraude</i>	par la CNAVPL avec les Sections	○	○	○	○	○
Construire un dispositif d'échange de signalement (prévention / détection) avec d'autres organismes de protection sociale de la lutte contre la fraude  <i>Livrable : Procédure d'échange de signalement</i>	par la CNAVPL avec les Sections		○	○	○	
Adapter les contrôles relatifs à la persistance des droits pour se coordonner avec le déploiement du projet inter-régimes de la mutualisation des certificats d'existence (Projet MCE)  <i>Livrable : Procédure de contrôles à jour</i>	par la CNAVPL avec les Sections	○	○	○	○	
S'inscrire dans le projet inter-régimes FICOBA (fichier des comptes bancaires) pour sécuriser la gestion des RIB (en fonction de l'avancement du projet au niveau de l'inter-régimes)  <i>Livrable : Procédures de contrôle à jour</i>	par la CNAVPL avec les Sections			○	○	

Concourir aux travaux des comités de lutte contre la fraude inter-régimes  <i>Livrable : Participation aux instances</i>	par la CNAVPL avec les Sections	°	°	°	°	°
--	---------------------------------	---	---	---	---	---

**Indicateur de suivi**

	2021	2022	2023	2024	2025
Suivi des Revenus transmis aux Sections via le système de collecte partenaire	°	°	°	°	°

## **FICHE THEMATIQUE 7 :**

# **Etudier les pistes de renforcement de l'efficience de l'Organisation**

L'avenir de l'OAAVPL et ses ambitions se dessinent dans un contexte démographique, social, sanitaire, et économique qui connaît de profonds bouleversements et auquel tout organisme de sécurité sociale se doit de répondre, dans les objectifs de solidarité et de protection des assurés qui sont les siens. Dans ce contexte, la recherche de l'efficience constitue, non plus seulement une contrainte mais plutôt un levier pour faire émerger des solutions nouvelles fondées sur l'entraide et la recherche de coopération.

L'OAAVPL dispose d'un fort potentiel pour accroître la performance de son action en renforçant les logiques de coopérations internes. La crise sanitaire de la Covid-19 a démontré la force du réseau d'entraide constitué par l'Organisation, comme lieu de partage sur des problématiques communes. Cette logique de coopération trouve aussi sa concrétisation dans des actions de mutualisation entre Sections.

L'OAAVPL ambitionne de pousser plus loin l'étude des pistes de renforcement de l'efficience de l'Organisation en activant notamment deux leviers : (1) favoriser l'émergence de mutualisations entre les Sections (en soulignant leurs impacts et leurs bénéfices pour les Sections), (2) promouvoir une culture d'échange, de partage de pratiques et de diffusion de connaissances à l'échelle de l'Organisation.

## Engagement n° 1 : Favoriser l'émergence de projets de mutualisations entre les Sections

Le renforcement de la coopération entre les Sections constitue un des leviers principaux pour répondre à l'enjeu majeur d'amélioration de l'efficacité de l'Organisation. Des démarches volontaires de mutualisation peuvent permettre de faire davantage tout en optimisant le niveau de ressources engagées. La CNAVPL et les Sections étudieront les possibilités de mutualisation exploitant les complémentarités entre Caisses et partenaires extérieurs, inspirées des retours d'expérience des partenariats existants. L'OAAVPL soutiendra cette culture partenariale en affichant les projets de mutualisation existants, et en recensant les besoins de nouveaux partenariats.

L'OAAVPL entend aussi construire des retours d'expérience, permettant de partager plus largement avec l'ensemble des Sections sur les bénéfices et modifications induites par ce type d'actions, et de dresser des éléments de recommandations, d'écueils à éviter pour d'autres mises en pratique.

Ces projets de mutualisation resteront à l'initiative des Sections et sur la base du volontariat. Ils pourront porter sur diverses fonctions de l'Organisation, fonctions supports ou fonctions de production (domaine des ressources humaines, domaine financier, etc.). Les axes de mutualisation pourront aussi être envisagés sur des contrats types de prestations de services (gestion d'actifs financiers, prestations de conseil, achats divers).

La CNAVPL confortera son rôle d'appui à l'animation de la démarche de promotion des actions de mutualisation au niveau de l'Organisation. La CNAVPL jouera le rôle de révélateur et de relais (pour faire émerger et connaître les besoins de partenariats au sein de l'Organisation), et assurera son rôle d'animateur pour impulser collectivement une dynamique d'échanges et de retours de pratiques sur ces projets.

En synthèse : engagement de l'Organisation - actions à conduire par l'Organisation -  
échéances associées

**Engagement de l'Organisation**

- Favoriser l'émergence de projets de mutualisations entre les Sections

Actions	Respon- sables	2021	2022	2023	2024	2025
Effectuer et tenir à jour une cartographie des mutualisations existantes  <i>Livrable : Cartographie des projets de mutualisation au sein de l'OAAVPL</i>	Par la CNAVPL avec les Sections	o	o	o	o	o
Organiser au minimum un retour d'expérience annuel sur un projet de mutualisation achevé ou en cours au sein de l'OAAVPL  <i>Livrable : Recueil de bonnes pratiques sur un projet de mutualisation</i>	Par la CNAVPL avec les Sections	o	o	o	o	o
Mettre en œuvre des projets de mutualisation sur la durée du contrat  <i>Livrable : Conventions de mutualisation entre Sections</i>	Sur volontariat des Sections	o	o	o	o	o

**Indicateurs du contrat pluriannuel associés**

	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de nouveaux projets de mutualisation déployés	o	o	o	o	o

## Engagement n° 2 : promouvoir une culture d'échange, de partage de pratiques et de diffusion de connaissances à l'échelle de l'Organisation

La CNAVPL et les Sections s'engagent à faire vivre et renforcer une dynamique d'échange collectif enclenchée au cours du précédent contrat.

En effet, si des réunions de retours d'expérience ont déjà pu être organisées par le passé, néanmoins, la pratique pourrait être accentuée - actuellement, la logique d'interactions entre Sections et entre les Sections et la CNAVPL repose davantage sur une logique bilatérale.

Cette nouvelle forme d'échange et d'animation au sein de l'OAAVPL permettra de renforcer les logiques d'entraide et d'intelligence collaborative au sein de l'Organisation.

Il sera constitué / officialisé une *communauté de partage pour la gestion du RBL*, coordonnée par la CNAVPL.

L'objectif sera de proposer de façon récurrente et organisée sur l'année, une instance d'échange. Ces sessions seront :

- ouvertes au plus grand nombre si elles concernent des thématiques larges ;
- ou bien ouvertes à un nombre de collaborateurs plus restreint, un ensemble d'experts métiers si elles concernent un domaine en particulier.

Les sujets pourront être proposés par la CNAVPL, les Sections et organisés par cycle de thématiques (à définir par semestre par exemple).

Alimentées de témoignages, de retours d'expériences, de questionnements des collaborateurs de l'OAAVPL, sur des thématiques variées, ces espaces seront des lieux d'échanges entre pairs. Ils permettront le partage de savoir - faire, la mise en lumière d'expertises, utiles à tous et qui seront des accélérateurs de la performance au sein de l'Organisation.

### Quelques idées de format

Organisation de séminaires annuels (par thématique) : par exemple un séminaire sur la communication, sur l'offre de services assurés en ligne, ...

Organisation de temps collectifs pour porter / valoriser des savoir – faire, des sachants, former les collaborateurs (ex : partage de travaux sur la communication, sessions de formation à distance sur des

outils bureautique / informatiques, temps de formation sur le régime de base à destination des nouveaux arrivants).

Organisation de webinaires pour favoriser la diffusion d'une information synthétique à caractère explicatif sur un sujet donné.

## **FICHE THEMATIQUE 8 :**

# **Optimiser et renforcer l'efficacité des moyens RH de la CNAVPL**

Conformément à la réglementation la CNAVPL a la responsabilité du régime de base des professionnels libéraux. Elle joue principalement un rôle de coordination inter-Sections et d'appui au sein de l'Organisation, et assure sa représentation auprès des pouvoirs publics.

Compte tenu de moyens humains limités, la caisse nationale concentrera son activité sur ses missions d'appui et de coordination nationale. Ses ressources humaines seront mobilisées en conséquence prioritairement sur ce champ.

La caisse nationale s'efforcera de pourvoir la totalité des postes autorisés. Un indicateur permettra d'assurer le suivi correspondant.

L'externalisation des fonctions supports de la Caisse nationale sera poursuivie. Les recrutements qui interviendront au cours de la période du présent contrat seront opérés sur des fonctions d'expertise et d'animation.

Concernant les nouveaux recrutements de ses salariés, la caisse nationale s'inspirera du cadre de référence des règles de l'UCANSS, dans le respect des conditions législatives et réglementaires applicables aux conditions d'embauche des salariés de la CNAVPL.

La DSS sera informée en fin d'année des conditions des éventuels recrutements.

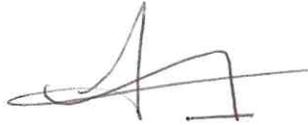
Un plan annuel de formation ambitieux visera à renforcer les compétences des équipes de la CNAVPL.

## Indicateurs associés

	2021	2022	2023	2024	2025
Suivi du nombre de jours de formation programmés dans le plan de formation annuel	°	°	°	°	°
Taux nombre ETP/plafond emploi autorisé	°	°	°	°	°

Fait à Paris le 13 août 2021

Le Directeur de la Sécurité Sociale



Franck VON LENNEP

La Présidente de la Caisse Nationale  
d'Assurance Vieillesse des Professions

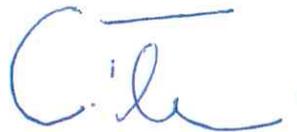
Libérales



Marie-Anne FRANCOIS

Le Directeur de la Caisse Nationale  
d'Assurance Vieillesse des Professions

Libérales



Gilles FONTAINE



## Contrat pluriannuel Etat-CNAVPL 2021-2025

## Trajectoire budgétaire

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>SECTIONS PROFESSIONNELLES</b>					
<b>Dotation de gestion administrative</b>	54 079 965 €	53 268 766 €	52 469 734 €	51 682 688 €	50 907 448 €
<b>Dotation informatique</b>	2 000 000 €	2 000 000 €	2 000 000 €	2 000 000 €	2 000 000 €
<b>Dotation d'action sociale</b>	6 367 248 €	6 749 283 €	7 154 240 €	7 583 494 €	8 038 504 €
<b>CAISSE NATIONALE</b>					
<b>Budget de gestion administrative</b>					
<b>Crédits limitatifs</b>					
dépenses de personnel	3 065 000 €	3 110 975 €	3 157 640 €	3 205 004 €	3 253 079 €
autres dépenses de fonctionnement	1 008 297 €	993 173 €	978 275 €	963 601 €	949 147 €
réserve pour imprévus	60 000 €	60 000 €	60 000 €	60 000 €	60 000 €
<b>Dépenses d'investissement</b>	113 000 €	113 000 €	113 000 €	113 000 €	113 000 €
<b>Crédits évaluatifs</b>	1 200 000 €	1 200 000 €	1 200 000 €	1 200 000 €	1 200 000 €

### Les règles budgétaires de la gestion administrative

#### Le cadrage budgétaire pluriannuel

Le contrat retrace l'ensemble des dépenses de gestion administrative du régime de retraite de base des professionnels libéraux (RBL) pour la période 2021-2025.

Les budgets établis doivent permettre d'assurer la gestion opérationnelle du RBL dans le respect de la réglementation applicable et des orientations du présent contrat.

La procédure budgétaire reste régie par la règle de l'annualité.

Toutes les dépenses sont programmées par exercice pour la période de la convention.

#### ➤ Le champ d'application budgétaire du contrat

Le contrat pluriannuel porte les moyens de gestion administrative de la caisse nationale d'assurance vieillesse des professions libérales (CNAVPL) et des dix Sections professionnelles assurant la gestion du RBL.

#### ➤ Le budget de gestion administrative de la CNAVPL

Il est défini de manière pluriannuelle pour chacun des cinq exercices du contrat.

#### Les dépenses

Compte tenu de la définition de sa mission et de son périmètre de responsabilité, la totalité des moyens budgétaires de la caisse nationale est retracée dans le budget de gestion administrative de la CNAVPL.

Les dépenses de la CNAVPL, liées à la mise en œuvre du nouveau dispositif d'indemnités journalières des professions libérales ne relèvent pas du champ légal du contrat pluriannuel, tel qu'il est défini par l'article L 641-4-1 du code de la sécurité sociale.

Elles font donc l'objet d'une présentation disjointe du présent contrat.

A cet effet, un budget prévisionnel est adopté chaque année par le Conseil d'administration de la CNAVPL, et soumis à l'approbation de l'Etat.

Toutes les dépenses ont un caractère pluriannuel. On distingue deux catégories de dépenses :

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

### Les dépenses à caractère limitatif

Pour ces dépenses, les montants annuels sont arrêtés par le présent contrat. Il s'agit :

- Des charges de personnel,
  - o Salaires
  - o Charges sociales
- Des autres dépenses de fonctionnement, principalement,
  - o Services extérieurs, dont dépenses d'entretien et réparation
  - o Autres services extérieurs, dont
    - honoraires de prestataires extérieurs,
    - frais postaux et de télécommunication,
    - services bancaires
    - frais de formation
    - travaux
  - o Impôts taxes et versements assimilés
- Des dépenses d'investissement.
  - o Matériel et mobilier de bureau
  - o Travaux d'agencement
  - o Matériel informatique

### Les dépenses à caractère évaluatif

Ces dépenses sont arrêtées de manière indicative pour chaque exercice budgétaire. Elles font l'objet d'une évaluation dans le budget prévisionnel présenté au Conseil d'administration.

Elles peuvent être ajustées au vu des décisions prises qui s'imposent à la caisse nationale.

Il s'agit :

- Des dépenses institutionnelles ;
  - o Contribution au Groupement d'intérêt Public « Union retraite » ;
  - o Participation aux frais de contentieux de la sécurité sociale facturés par la CNAM ;
  - o Contribution au fonctionnement du centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale (CLEISS) ;
  - o Projet européen EESSI (échanges électroniques de données de protection sociale) ;
  - o Contribution RNCPS.
- Des charges non décaissables, principalement dotation aux amortissements et aux provisions, charges exceptionnelles (compte 67).

### Les règles d'évolution

Compte tenu du caractère limitatif des autorisations de dépenses fixées par le contrat pluriannuel, seules les dépenses de personnel font l'objet d'une éventuelle actualisation annuelle dans les conditions suivantes.

Le budget présenté est revalorisé de manière provisionnelle et forfaitaire à hauteur de + 1,5 % annuel.

Compte tenu du maintien de l'effectif des salariés de la CNAVPL constaté au 31.12.2020, il est procédé chaque année à l'actualisation des dépenses de personnel, dans le cadre de l'adoption par le Conseil d'administration d'un budget prévisionnel.

Celui-ci est établi compte tenu :

- Des mouvements prévisionnels de personnel ;
- Des mesures générales d'évolution salariale ;
- Du glissement technicité (GT) ;
- Des évolutions des charges salariales s'imposant à l'employeur.

### **Les recettes**

Les recettes de la gestion administrative sont comptabilisées en produits et réutilisables, à due concurrence, en autorisations de crédits supplémentaires.

### **La réserve annuelle pour imprévus**

Le budget présenté intègre une enveloppe de crédits pour dépenses imprévues permettant de répondre aux événements exceptionnels affectant le fonctionnement de la CNAVPL au cours d'un exercice.

La réserve peut être utilisée sur tous les groupes de dépenses de fonctionnement ou d'investissement qui le nécessitent et leur utilisation fait l'objet d'un vote par le Conseil d'administration d'un budget rectificatif.

La réserve n'est pas reportable, ni fongible.

### **Les règles de gestion**

#### Le vote du budget annuel

Dans le cadre des budgets, tels qu'ils figurent au présent contrat, le conseil d'administration vote chaque année le budget prévisionnel de gestion administrative et, le cas échéant, les éventuels budgets rectificatifs. Ils sont exécutoires après approbation des autorités de tutelle. S'ils sont conformes au contrat pluriannuel, cette approbation est réputée acquise.

#### Les virements de crédits

Il existe un principe de fongibilité asymétrique à l'intérieur des groupes de dépenses suivants (personnel, autres dépenses de fonctionnement et investissement) : les crédits de personnel

peuvent venir abonder les autres dépenses de fonctionnement et les dépenses d'investissement ; l'inverse n'est pas possible.

Dans le cadre de la fongibilité définie ci-dessus, les virements de crédits sont effectués par le directeur de la CNAVPL.

Il n'y a pas de fongibilité à l'intérieur des dépenses à caractère évaluatif. Ces dépenses évaluatives ne sont pas fongibles avec les autres groupes de dépenses de fonctionnement et d'investissement.

#### Le report des crédits non consommés

A l'issue de l'approbation des comptes de l'exercice n-1, les crédits non consommés, constatés dans chaque groupe de dépenses peuvent être reportés, à due concurrence, sur l'exercice n.

Ils ne peuvent pas financer des dépenses pérennes, ni avoir pour effet de remettre en cause le nombre limitatif d'ETP autorisés, ainsi que le taux d'évolution de la masse salariale, autorisé par le présent contrat.

Ces crédits non consommés sont intégrés, le cas échéant, à un budget rectificatif de gestion administrative, adopté par le Conseil d'administration.

Les crédits non consommés en dernière année du contrat ne sont pas reportables.

#### **Le suivi du budget de gestion administrative**

Le suivi des crédits autorisés et exécutés est assuré chaque année dans le cadre de la présentation par le directeur comptable et financier des comptes de l'exercice concerné, en vue de leur approbation par le Conseil d'administration.

Celui-ci établit le montant des crédits reportés, notamment par l'adoption du budget de gestion administrative de la CNAVPL pour l'exercice n+1.

S'agissant des dépenses du personnel, le report des crédits non consommés sur l'année ultérieure ne peut donner lieu à recrutement de CDI au-delà du plafond d'emploi autorisé, ni à remise en cause de la limite de variation de la rémunération moyenne du personnel en place (RMPP) ».

Les projets de budget de l'exercice n+1, accompagnés des prévisions d'exécution prévisionnelle du budget de l'exercice n, sont adoptés chaque année par le Conseil d'administration à l'occasion de la dernière réunion de l'année, en décembre. Dans ce cadre, les projets de budgets sont soumis à l'examen préalable des services de l'Etat.

Pour leur part, les sections établissent annuellement le coût analytique de gestion du régime de base dans les conditions prévues par le présent contrat.

#### **➤ Les remises de gestion des sections professionnelles**

##### La détermination annuelle de la dotation de gestion courante

La base 2021 des remises de gestion a été évaluée sur la base de la détermination analytique des coûts de gestion du régime de base.

Elles sont réputées couvrir l'ensemble des charges courantes de la Section professionnelle au titre de la gestion du régime de base.

Les remises ont un caractère forfaitaire et global.

Les montants annuels sont établis pour chacun des exercices du présent contrat.

La méthodologie d'allocation des moyens de gestion administrative entre les sections a été fixée pour la période du contrat par le Conseil d'administration de la CNAVPL lors de sa réunion du 10 décembre 2020.

Dans le cas où les évolutions de la réglementation viendraient à modifier significativement les charges de gestion, les parties signataires conviennent d'en mesurer l'incidence et d'en dégager les conséquences financières.

De la même façon, les parties s'entendront sur une révision dans le cas où un événement majeur dans l'environnement technique ou social viendrait affecter de manière significative leurs conditions de gestion.

Toute modification sera soumise à la validation du Conseil d'administration de la CNAVPL et à l'accord de la tutelle.

### Les modalités de versement

La dotation de gestion au titre de l'année N, est payée en quatre acomptes trimestriels en janvier, avril, juillet et octobre de N.

#### ➤ **La dotation d'intervention informatique**

Elle comporte en premier lieu une enveloppe fléchée correspondant aux prestations externes d'appui liées au projet RGCU.

La CNAVPL détermine pour chaque exercice le montant correspondant, dans la limite de l'enveloppe annuelle de la dotation d'intervention informatique.

Le solde de la dotation est destiné à couvrir tout ou partie des dépenses et investissements informatiques directement liés à la mise en œuvre de la gestion du régime de base des professionnels libéraux.

Il est réparti annuellement entre les sections dans la limite de la quote-part de chacune d'entre elles dans la dotation nationale de gestion administrative.

Cette enveloppe a un caractère pluriannuel. Les montants correspondants non consommés au titre d'un exercice peuvent être reportés sur l'exercice suivant. Il n'y a pas de report à l'issue du présent contrat pluriannuel.

Le montant de cette dotation annuelle, calibré sur une intégration des systèmes d'information des sections à la vision 2 du RGCU pourra par ailleurs être revu si une intégration à la vision 3 devait se confirmer.

#### ➤ **La dotation exceptionnelle**

Cette dotation annuelle a vocation à couvrir les dépenses exceptionnelles liées notamment à des projets d'évolutions structurelles imposées à l'Organisation et dont les contours et/ou le planning ne sont pas définis à la date de signature du contrat.

À ce titre, un complément de financement pourra être autorisé par la tutelle sur proposition motivée du conseil d'administration au cours de la période du contrat pluriannuel.

### ➤ Les règles de sortie du contrat pluriannuel

Par principe, les crédits non consommés ne sont pas reportés sur la période conventionnelle suivante, sauf sur des budgets concernant des projets validés et non engagés ou en cours d'exécution, sous réserve d'accord des tutelles.

### L'évaluation contradictoire en fin de contrat

Au cours de la dernière année, les parties signataires du contrat procèdent à une évaluation contradictoire de l'exécution de celui-ci, pour apprécier l'atteinte des objectifs et analyser les raisons des écarts entre objectifs et réalisations.

Le suivi des crédits autorisés et exécutés est assuré par une présentation au Conseil d'Administration décrite supra.

Des points intermédiaires d'exécution et de mise en œuvre du contrat peuvent avoir lieu sur demande des parties contractantes.

### ➤ La trajectoire budgétaire de gestion administrative du contrat

	2021	2022	2023	2024	2025
SECTIONS PROFESSIONNELLES					
<b>Dotation de gestion administrative</b>	<b>54 079 965 €</b>	<b>53 268 766 €</b>	<b>52 469 734 €</b>	<b>51 682 688 €</b>	<b>50 907 448 €</b>
<b>Dotation informatique</b>	<b>2 000 000 €</b>				
CAISSE NATIONALE					
<b>Budget de gestion administrative</b>					
<b>Crédits limitatifs</b>					
dépenses de personnel	3 065 000 €	3 110 975 €	3 157 640 €	3 205 004 €	3 253 079 €
autres dépenses de fonctionnement	1 008 297 €	993 173 €	978 275 €	963 601 €	949 147 €
réserve pour imprévus	60 000 €	60 000 €	60 000 €	60 000 €	60 000 €
<b>dépenses d'investissement</b>	<b>113 000 €</b>				
<b>Crédits évaluatifs</b>	<b>1 200 000 €</b>				

#### Le cadrage budgétaire pluriannuel

Le contrat fixe les montants des dotations annuelles d'action sociale du régime de retraite de base des professionnels libéraux (RBL) pour la période 2021-2025.

La procédure budgétaire reste régie par la règle de l'annualité.

Des dotations complémentaires respectant le plafond de 1 % du total des prestations versées au titre de l'exercice précédent, conformément à l'article R. 641-25 du code de la sécurité sociale, pourront être autorisées par l'Etat, sur demande justifiée du Conseil d'administration, en cas de circonstances exceptionnelles.

Les modalités de répartition du budget d'action sociale entre les sections professionnelles sont prévues par l'article 2 du règlement d'action sociale de la CNAVPL, approuvé par le décret n°2017-1865 du 29 décembre 2017.

Compte tenu du principe même de la fixation dans le contrat pluriannuel du montant en euros des dotations annuelles, ces dispositions, qui décrivent un mécanisme de détermination annuelle de l'enveloppe budgétaire d'action sociale par le Conseil d'administration, ne sont pas applicables.

L'allocation de la dotation annuelle entre les sections est déterminée dans les conditions suivantes :

Les catégories d'assurés mentionnées dans le règlement d'action sociale sont retenues pour sa mise en œuvre :

- Le nombre total de cotisants
- Le nombre total de prestataires (bénéficiaires d'une pension de retraite de droits propres ou de droits dérivés)
- Le nombre de cotisants ayant plus de 5 ans d'ancienneté
- Le nombre de prestataires de plus de 75 ans
- Le nombre de prestataires exonérés de CSG-CRDS.

Le cas échéant, des coefficients de pondération sont définis chaque année par le Conseil d'administration, pour chacune de ces catégories d'assurés.

Les effectifs pris en compte au titre d'un exercice, sont ceux déclarés au 30 juin de l'année précédente.

Le montant de la dotation annuelle de chaque section est calculé en fonction du total des effectifs mentionnés ci-dessus, le cas échéant pondérés, rapporté à la somme de ces mêmes effectifs pour l'Organisation.

Les différents types de dépenses, tels qu'ils sont prévus par le règlement d'action sociale, sont les suivants :

### Aides financières ou techniques

- > Aides relatives à la santé ;
- > Aides pour l'hébergement en établissement pour personnes âgées ;
- > Aides relatives à l'adaptation de l'habitat et la prévention de la perte d'autonomie ;
- > Secours divers.

### Aide-ménagère

#### Aides dans le cadre de circonstances exceptionnelles

#### Aides individuelles au paiement des cotisations

La dotation budgétaire d'action sociale est annuelle. Les crédits non consommés ne sont pas reportables.

A l'issue de la clôture de l'exercice, les sections transmettent à la caisse nationale un bilan détaillé des aides accordées. Il est présenté chaque année au Conseil d'administration de la CNAVPL.

Un ajustement est opéré pour chaque section. Il résulte de la différence entre la dotation initiale et le montant des dépenses engagé durant l'exercice précédent.

## **Budget prévisionnel et versements**

---

Les sections communiquent avant la fin de l'année à la caisse nationale un budget prévisionnel présentant les prévisions de dépenses d'action sociale pour l'exercice suivant.

Il est établi dans la limite de la dotation annuelle de la section.

Un budget rectificatif peut être transmis en cours d'exercice, au plus tard le 30 septembre de l'exercice concerné.

La caisse nationale procède chaque année au versement par quart des dotations des sections, à la fin du premier mois de chaque trimestre civil, en fonction des prévisions budgétaires de la section.

Les crédits non consommés ne sont pas reportables sur l'exercice suivant.

A la clôture de l'exercice, un ajustement est effectué après fourniture à la caisse nationale d'un état de consommation détaillé des dépenses d'action sociale de la section, pour l'exercice.

## **Tableau budgétaire**

---

<b>Dotation d'action sociale</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>montant annuel</b>	<b>6 367 248 €</b>	<b>6 749 283 €</b>	<b>7 154 240 €</b>	<b>7 583 494 €</b>	<b>8 038 504 €</b>