



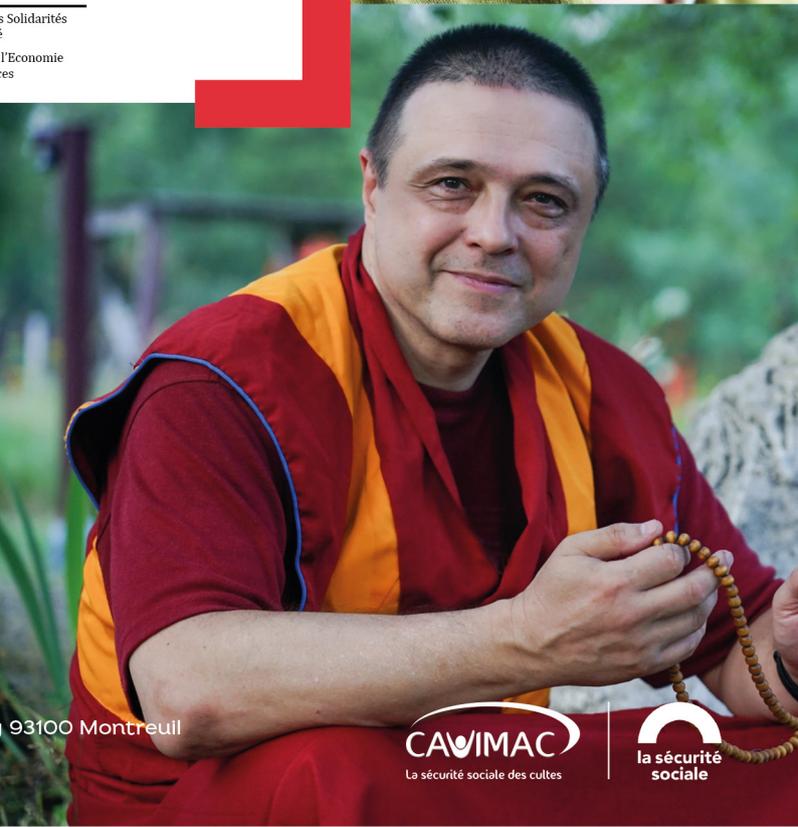

**Convention d'Objectifs
et de Gestion**

**Entre l'Etat et
la Cavimac**

2023-2027



Ministère des Solidarités
et de la Santé
Ministère de l'Economie
et des Finances



www.cavimac.fr

Le Tryalls - 9 rue de Rosny 93100 Montreuil
Standard : 01 41 58 45 45





Sommaire

PRÉAMBULE4

AMBITION 1. OFFRIR UNE RELATION PERSONNALISÉE À NOS PUBLICS6

- FICHE 1 DÉVELOPPER UNE OFFRE MULTICANALE ET LA PROMOUVOIR AUPRÈS DE NOS PUBLICS
- FICHE 2 ACCROÎTRE LA FIABILISATION DES CARRIÈRES, DÉVELOPPER LES SERVICES ET OPTIMISER LA LIQUIDATION DES PENSIONS
- FICHE 3 ACCROÎTRE LA QUALITÉ DE SERVICE ET ÉLARGIR L'OFFRE DE PRESTATIONS MALADIE DE BASE ET L'ACCÈS AUX SOINS
- FICHE 4 CONSOLIDER LA PERFORMANCE DE L'AFFILIATION ET DU RECOUVREMENT POUR PERMETTRE L'APPLICATION DES POLITIQUES PUBLIQUES
- FICHE 5 ACCOMPAGNER NOS ASSURÉS DANS UNE NOUVELLE STRATÉGIE DE SANTÉ SOCIALE
- FICHE 6 CONTINUER À DÉVELOPPER LA STRATÉGIE D'ACTION SOCIALE ET PRÉPARER L'ACCOMPAGNEMENT À LA PERTE D'AUTONOMIE

AMBITION 2. ACCROÎTRE NOTRE SENS DE L'INNOVATION ET DE L'EFFICIENCE20

- FICHE 7 ACCOMPAGNER NOS TRANSFORMATIONS ET NOTRE INNOVATION
- FICHE 8 CONTINUER À DÉVELOPPER LA MAÎTRISE DE NOS PROCESSUS ET NOTRE STRATÉGIE FINANCIÈRE ET COMPTABLE
- FICHE 9 METTRE EN ŒUVRE UNE POLITIQUE DE CONTRÔLE DE GESTION
- FICHE 10 ACCROÎTRE NOTRE TRANSVERSALITÉ SUR NOTRE TERRITOIRE EN DÉVELOPPANT NOS RELATIONS INTER-RÉGIMES
- FICHE 11 CONSTRUIRE NOTRE STRATÉGIE JURIDIQUE

AMBITION 3. UN SYSTÈME D'INFORMATION AU SERVICE DE NOS BÉNÉFICIAIRES ET UN LEVIER DE PERFORMANCE32

- FICHE 12 DÉDIER NOTRE SYSTÈME D'INFORMATION AU SERVICE DE LA RELATION AVEC NOS PUBLICS
- FICHE 13 DÉVELOPPER LA TRANSVERSALITÉ DE NOTRE SYSTÈME D'INFORMATION DE GESTION DE LA PRODUCTION
- FICHE 14 INDUSTRIALISER LA PRODUCTION DE NOS DONNÉES ET DÉVELOPPER LEURS ANALYSES

SIGNATURES DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION45

ANNEXES46

- BUDGET DE GESTION ADMINISTRATIVE
- BUDGET D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE
- EFFECTIFS DU PERSONNEL
- SYNTHÈSE DES INDICATEURS

Préambule

Depuis la création du régime des cultes par la loi 78/4 du 2 janvier 1978, la Cavimac a affirmé à travers ces précédentes conventions son ancrage au sein de la sphère de la protection sociale. Elle s'inscrit depuis plus de 40 ans au sein du régime général de Sécurité sociale pour assurer la gestion d'une catégorie spécifique d'assurés : les ministres des cultes, les membres de collectivités religieuses et de congrégations qui sont présents sur le territoire français (métropole et territoire ultra-marins).

Elle couvre tout le champ de la protection sociale en développant les fonctions Urssaf, Cpam, Carsat, en mettant en œuvre une politique de prévention en santé, d'action sociale, de gestion de la dépendance et en bénéficiant d'un service et d'un contrôle médical.

A l'instar des autres organismes de Sécurité sociale, les équipes de la Cavimac sont engagées dans une synergie de modernisation, d'amélioration des performances, de contrôle et de maîtrise des dépenses, tout en assurant la mise en œuvre des évolutions réglementaires.

En charge d'une mission de service public au profit des assurés cultuels, la Cavimac est placée sous la tutelle conjointe des ministres chargés de la Sécurité sociale et du budget.

La gouvernance de la Cavimac est assurée par un Conseil d'Administration qui est composé des représentants des différents cultes désignés en fonction du nombre d'assurés affiliés cotisant au régime.

Cette convention 2023-2027 inscrit des ambitions qui répondent aux nouveaux enjeux institutionnels en phase avec notre population. Ainsi, elle réaffirme le rôle de la Cavimac dans le paysage social français. Plusieurs engagements s'articulent autour de l'innovation afin d'accroître notre qualité de service auprès de nos bénéficiaires.

Ainsi les équipes se mobiliseront au niveau de l'ambition 1 pour offrir une relation toujours plus personnalisée à nos assurés. Dans le cadre de cette relation de service, l'exploration de nouvelles pistes et la mise en œuvre de ces dernières permettra d'accroître la qualité de nos services. Au cours de cette période, seront recherchées des innovations dans tous les processus métiers de l'organisme avec les équipes et avec des panels d'assurés.

La deuxième ambition positionnera l'organisme afin d'être plus performant pour anticiper les nouvelles actions sociales et les mettre en œuvre avec les équipes. La Cavimac continuera de moderniser son action en tant qu'intégrateur des politiques publiques de Sécurité sociale. Convaincue que l'engagement de l'ensemble de ses collaborateurs représente un facteur clé de réussite, l'organisme s'attachera également à faire des démarches participatives et collaboratives, un des leviers de performance.

Enfin la dernière ambition sera pour la Cavimac l'occasion de réfléchir à de nouvelle stratégie informatique pour continuer à explorer l'utilisation d'outils institutionnels. Une nouvelle ère SI animera la prochaine période conventionnelle.

L'ensemble de nos actions et engagements seront des garanties pour fournir à nos usagers une couverture sociale avec un haut niveau d'exigence, des idées nouvelles et répondant à des attentes fortes. Cette prochaine période conventionnelle s'annonce riche, passionnante et structurante pour les équipes de la Cavimac.

Ambition 1

OFFRIR UNE RELATION
PERSONNALISÉE À NOS PUBLICS



Proximité

**Relation
personnalisée**

Solidarité

La précédente période conventionnelle a positionné la Cavimac sur une nouvelle prestation désormais accessible à ses assurés : les indemnités journalières. Les bases posées permettent désormais de penser plus loin la relation que nous souhaitons construire avec nos bénéficiaires.

La spécificité de la Cavimac qui en fait un organisme à compétence nationale couvrant les risques santé, retraite, dépendance et recouvrement au sein du Régime Général de Sécurité sociale, est un atout pour la protection de son public. Ainsi la Cavimac améliorera la personnalisation de sa relation en renforçant sa proximité et sa proactivité tout en se fixant un niveau d'exigence en matière de qualité de service rendu. C'est avec cette approche que cette première ambition reprend des éléments essentiels à développer au cours de cette prochaine période conventionnelle. Ces derniers sont en phase avec l'actualité de la protection sociale.

La Cavimac va engager des actions pour renforcer et officialiser sa gestion, déjà existante, du risque de perte d'autonomie et de dépendance. Elle continuera à garantir la qualité de service sur ses processus métiers tout en approfondissant ses recherches de performance et en développant sa stratégie médicale.

Afin d'assurer un lien à toutes ses actions, la communication deviendra un levier de réussite pour mieux informer et communiquer auprès de nos assurés et de nos retraités. Des actions pour renforcer nos partenariats institutionnels seront poursuivies et dynamisées afin de réaffirmer le rôle central de la Cavimac au sein de la protection sociale des cultes et en cohérence avec les actions Institutionnelles.



FICHE THÉMATIQUE 1 : DÉVELOPPER UNE OFFRE MULTICANALE ET LA PROMOUVOIR AUPRÈS DE NOS PUBLICS

ENJEUX ET OBJECTIFS

La Cavimac est l'interlocuteur unique en matière de Sécurité sociale par conséquent, elle représente une force pour ses assurés et ses pensionnés. La Cavimac cherche en effet à offrir le meilleur service personnalisé avec la plus grande proximité avec son public.

Toutefois, il existe des particularités à considérer dans le cadre de la relation de service. La Cavimac déploie son offre à des assurés généralement peu formés aux questions de protection sociale, et à des collectivités représentées par un responsable administratif qui apporte une valeur ajoutée forte pour la gestion sociale mais qui limite l'accès direct avec nos assurés sur certains sujets potentiels. Cette spécificité de notre population affiliée requiert en conséquence une gestion particulière, par une adaptation en mode dit « représenté », qu'il faut toujours prendre en compte lors des actions mises en place.

Il est essentiel de rappeler les singularités de nos assurés sociaux qui se distinguent en deux grandes catégories hétérogènes. Ces dernières présentent des attentes et exigences qui leur sont propres :

- Les ministres des cultes, qui exercent un ministère cultuel rétribué par un traitement ;
- Les religieux, qui ne bénéficient d'aucun revenu personnel et évoluent dans le cadre d'un mode de vie communautaire.

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- *Homogénéiser les réponses apportées à nos publics en mettant en œuvre une démarche multicanale renouvelée*
- *Professionaliser la mesure de nos satisfactions usagers*
- *Développer une stratégie de communication auprès de nos usagers en rédigeant un Plan Stratégique de communication organisé par thématiques*

ENGAGEMENTS DE L'ETAT

Appuyer la Cavimac dans ses démarches pour l'accès aux mutualisations d'outils du régime général.

ENGAGEMENTS INTERBRANCHE/INTER-REGIME

Cet engagement ne pourra être réalisé qu'avec l'aide des opérateurs suivants : CNAM, CNAV, Urssaf Caisse Nationale, GIP sociaux concernés en charge de l'infogérance du système d'information de la Cavimac.

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
1	<i>Homogénéiser les réponses apportées à nos publics en mettant en œuvre une démarche multicanale rénovée</i>	1.1.1	Continuer à faire évoluer le nouveau site internet en répondant aux besoins des assurés et des collectivités, et en intégrant progressivement des téléservices interconnectés au système d'information.	●	●	●	●	●
		1.1.2	Mener à terme la mise en œuvre des parcours assurés et collectivités afin d'identifier les grandes étapes de la relation / identifier les enjeux et les dispositifs associés.	●				
		1.1.3	Simplifier et sécuriser l'identification / authentifier les assurés en s'appuyant sur des systèmes pertinents (par exemple FranceConnect).		●			
		1.1.4	Etudier la mise en place d'un outil de GRU (Gestion de la Relation Usager) en explorant les pistes de mutualisation inter-branches / inter-régimes		●			
2	<i>Professionaliser la mesure de nos satisfactions usagers</i>	1.2.1	Développer des modèles de questionnaire de satisfaction à chaud à transmettre aux assurés pour donner suite à tout contact entre eux et la caisse	●	●	●	●	●
		1.2.2	Produire une étude relative aux pistes d'amélioration de la satisfaction des assurés	●	●	●	●	●
		1.2.3	Mettre en œuvre les axes principaux des conclusions de cette étude en fonction des principaux retours qualité des assurés	●	●	●	●	●
3	<i>Développer une stratégie de communication multicanale</i>	1.3.1	Rédiger un Plan Stratégique par thématiques de communication pour fixer la stratégie de communication	●				
		1.3.2	Rédiger une fiche d'analyse pré-actions pour cibler les éléments		●			

FICHE THÉMATIQUE 2 : ACCROÎTRE LA FIABILISATION DES CARRIÈRES, DÉVELOPPER LES SERVICES ET OPTIMISER LA LIQUIDATION DES PENSIONS

ENJEUX ET OBJECTIFS

La Cavimac est un acteur social de référence depuis plus de quarante ans dans le domaine du risque vieillesse au bénéfice de ses assurés sociaux. Elle veille ainsi à liquider les prestations vieillesse dans des délais de paiement satisfaisants tout en assurant une offre de services optimale et dématérialisée pour ses assurés.

Cependant, il faut souligner, contrairement aux préjugés que la reconstitution d'une carrière, et par conséquent d'une retraite, au sein du régime des cultes relève d'une réalité complexe. Afin de construire les actions de cette prochaine période conventionnelle, la Cavimac a identifié des attentes fortes de ses publics en administrant des enquêtes de satisfaction. Les équipes ont également animé des ateliers thématiques organisés avec des assurés afin d'approfondir les orientations prioritaires et ainsi améliorer la qualité du service rendu dans le domaine de la retraite.

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- *Fiabiliser la reconstitution des carrières et des pensions*
- *Développer nos services pour améliorer l'information de nos assurés*
- *Optimiser la liquidation des pensions afin d'améliorer nos délais de traitement*

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
4	<i>Fiabiliser la reconstitution des carrières et des pensions</i>	2.1.1	Améliorer l'organisation de gestion par portefeuille de dossiers personnels en application du principe " Une personne-Un dossier "	●	●	●	●	●
		2.1.2	Organiser des campagnes systématiques de fiabilisation des carrières par cohortes déterminées chaque année	●	●	●	●	●
		2.1.3	Inviter les assurés à créer leur compte retraite sur le portail www.info-retraite.fr via une politique de communication développée	●	●	●	●	●
		2.1.4	Créer un circuit de coordination entre le service affiliation et celui des carrières afin de vérifier si les cotisations sont dues au titre des périodes lacunaires pour les ressortissants du Régime des Cultes	●	●	●	●	
5	<i>Développer nos services pour améliorer l'information de nos assurés</i>	2.2.1	Inciter les responsables des associations culturelles à accompagner leurs membres dans la création et la lecture des comptes retraite dans le cadre notamment du « mode représenté »	●	●	●	●	
		2.2.2	Mettre en place une foire aux questions sur le site Internet de la Cavimac (Textes et Vidéos) afin de faciliter les démarches administratives des assurés et des responsables d'associations culturelles	●	●	●	●	
6	<i>Optimiser la liquidation des pensions afin d'améliorer nos délais de traitement</i>	2.3.1	Mener des actions de communication visant à inciter les assurés à demander leur retraite en ligne via le portail info-retraite pour accélérer le processus de liquidation des pensions en application du principe « Dites-le nous 1 fois »	●	●	●	●	●
		2.3.2	Améliorer le traitement des dossiers retraite de manière à réduire le délai de liquidation, suite à l'intégration au Répertoire de Gestion des Carrières Unique de tous les régimes de base de Sécurité sociale compte tenu du critère de subsidiarité de la Cavimac	●	●	●	●	●

FICHE THÉMATIQUE 3 : ACCROÎTRE LA QUALITÉ DE SERVICE ET ÉLARGIR L'OFFRE DE PRESTATIONS MALADIE DE BASE ET L'ACCÈS AUX SOINS

ENJEUX ET OBJECTIFS

L'amélioration continue de la qualité de service rendu sur le processus santé constitue un engagement permanent et fort au sein de la Cavimac pour ses assurés. Pour cela, une connaissance toujours plus fine de nos publics va nous permettre de mieux orienter et d'adapter de nouvelles stratégies. L'objectif est de proposer une meilleure couverture santé à nos assurés afin d'être au plus près des attentes et des besoins de nos affiliés.

La consolidation du processus de prestations en espèces ainsi que l'élargissement de l'offre prévue pour nos assurés apparaissent en outre essentiels pour s'adapter à la réalité et à de nouvelles nécessités pour notre population.

Pour cette raison, nous souhaitons mettre en place des études pour couvrir de nouveaux risques (par exemple le risque relatif à l'accident de trajet, ou « risque routier », qui n'existe pas aujourd'hui alors que sa prise en charge représente un réel besoin pour nos ministres du culte qui sont impactés).

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- *Améliorer la qualité de service*
- *Mener des études afin de renforcer le socle des prestations de base (par exemple à travers la mise en place d'un « risque routier » en lien avec le service médical)*
- *Consolider le processus des Prestations en espèces (IJ)*

ENGAGEMENTS DE L'ETAT

L'Etat s'engage à examiner les propositions formulées par la Cavimac touchant à des évolutions réglementaires.

ENGAGEMENTS INTERBRANCHE/INTER-REGIME

- Réaliser des délégations avec les acteurs concernés (CARSAT pour la mise en place du risque "routier" par exemple).
- Obtenir de la CNAM les outils informatiques qui permettront la gestion de la nouvelle prestation.

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
7	Améliorer la qualité de service	3.1.1	Développer et améliorer des outils de pilotage quantitatif et qualitatif	●	●			
		3.1.2	Etudier l'intégration de nouveaux outils permettant d'améliorer la qualité du service rendu (ex INDIGO, Diademe, MEDIALOG...)	●	●	●	●	
		3.1.3	Conforter nos délais de paiements des prestations en nature et en espèces	●	●	●	●	●
8	Mener des études afin de renforcer le socle des prestations de base	3.2.1	Définir la méthode et l'appliquer dans le cadre d'études ad'hoc	●	●	●	●	●
		3.2.2	Développer des partenariats et détermination d'un taux de cotisations en fonction du risque.	●	●	●	●	●
		3.2.3	Piloter et mettre en oeuvre la nouvelle prestation couverte par la Cavimac	●	●	●	●	●
9	Consolider le processus des Prestations en espèces (IJ) en complétant les procédures et modes opératoires relatifs à l'instruction des dossiers et aux relations entre services.	3.3.1	Optimiser les délais de versement des prestations en espèces.	●	●	●	●	●
		3.3.2	Renforcer les relations entre services et compléter des procédures et modes opératoires relatifs à l'instruction des dossiers.	●	●	●	●	●
		3.3.3	Mener une étude de faisabilité pour proposer à la DSS un alignement du délai de carence des IJ sur celui du régime général.	●	●	●	●	●

FICHE THÉMATIQUE 4 : CONSOLIDER LA PERFORMANCE DE L’AFFILIATION ET DU RECOUVREMENT POUR PERMETTRE L’APPLICATION DES POLITIQUES PUBLIQUES

ENJEUX ET OBJECTIFS

Il est essentiel pour la Cavimac de garantir des droits aux prestations sociales immédiates ou différées (maladie et vieillesse) à chaque individu exerçant ou ayant exercé une activité culturelle. La prise en compte des différentes modalités et contextes d’exercice de l’activité culturelle est un préalable indispensable à l’action de recouvrement des cotisations inhérentes aux droits sociaux ainsi ouverts.

Le recouvrement des cotisations est un acte majeur. Ce dernier a été impacté par la crise sanitaire de l’année 2020 et la Cavimac a su trouver des solutions pour accompagner au mieux ses collectivités dans le paiement de leurs cotisations.

Fort de son expérience acquise en matière de protection sociale des cultes, la Cavimac formule différentes propositions d’actions en vue d’offrir une protection sociale toujours plus efficiente et adaptée aux spécificités du monde culturel.

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- *Fiabiliser et mettre à jour les données*
- *Simplifier les démarches des collectivités et des assurés pour améliorer les délais*
- *Etudier les évolutions réglementaires en lien avec les processus affiliation et recouvrement*

ENGAGEMENTS INTERBRANCHE/INTER-REGIME

- Echanger avec d’autres OSS (ACOSS en particulier) quant aux outils et bonnes pratiques pour l’affiliation et le recouvrement ;
- Mutualiser certains outils de la chaîne affiliation (identification/déclaration) et recouvrement.

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
10	Fiabiliser et mettre à jour les données	4.1.1	Développer des workflows de mises à jour de coordonnées (adresses et bancaires) et de consultation compte assurés / compte collectivité			●		
		4.1.2	Fiabiliser les données d'identification et bancaires par recoupement (API) avec le Répertoire National des Associations, le Journal Officiel, le fichier interbancaire FICOBA.	●	●			●
		4.1.3	Optimiser la gestion des situations de séjour en France (convention MAEDI).			●		
11	Simplifier les démarches des collectivités et des assurés ainsi que leur gestion par la Cavimac pour améliorer les délais	4.2.1	Permettre les affiliations différées	●				
		4.2.2	Optimiser les outils en vue d'une prise en compte rapide et efficace des régularisations de situations :	●	●	●		
		4.2.3	Accroître nos simplifications en : <ul style="list-style-type: none"> • automatisant les démarches de déclaration des individus et de paiement • affiliant les membres culturels détachés d'un régime étranger ; • facilitant l'information de la Cavimac suite à la création de flux SIRET par le centre de formalité des entreprises et le centre national des firmes étrangères pour les associations culturelles ; • permettant à la Cavimac d'intervenir dans le circuit DSN non seulement en tant que tiers déclarant (collectivités sans logiciel DSN) mais également en tant que destinataire (en cas de DSN déjà émises pour le prélèvement à la source et/ou la complémentaire santé). 	●	●	●	●	
		4.2.4	Poursuivre la collaboration avec Malakoff Humanis en vue d'une interlocation unique en matière de RCO			●		
12	Etudier les évolutions réglementaires en lien avec les processus affiliation et recouvrement	4.3.1	Etudier les différents axes qui semblent mériter une évolution (principe de subsidiarité du régime des cultes, modalités d'assujettissement du régime...)	●	●	●	●	●

FICHE THÉMATIQUE 5 : ACCOMPAGNER NOS ASSURÉS DANS UNE NOUVELLE STRATÉGIE DE SANTÉ SOCIALE

ENJEUX ET OBJECTIFS

La crise sanitaire a mis en lumière les axes d'amélioration de notre système de soins : manque de professionnels de santé (médecins, infirmiers, ...) et répartition inhomogène sur l'ensemble du territoire. Selon les zones géographiques, l'accès aux soins est très souvent complexe, voire impossible, et les délais de rendez-vous allongés pour une grande partie de nos assurés.

La difficulté d'accès aux soins relève donc d'un réel enjeu au sein de la population culturelle, en particulier lorsque les affiliés vivent dans des communautés implantées dans les déserts médicaux. D'autant plus que la fracture numérique est une réalité qui les affecte particulièrement et limite donc les possibilités de recours aux consultations à distance.

C'est la raison pour laquelle la nouvelle période conventionnelle doit être l'occasion d'insuffler une dynamique novatrice à notre stratégie médicale, afin de lui conférer toute l'ambition et la dimension nécessaire pour relever les défis qui se posent aujourd'hui et accompagner au mieux nos assurés dans la réponse à leurs besoins.

- La Cavimac s'engage à se rapprocher d'autres organismes qui auront mis en place un tel accompagnement afin de mettre à profit leur expertise dans le domaine.
- Elle propose également d'étudier les mutualisations de l'activité médicale de la Cavimac (et particulièrement l'existence d'un médecin-conseil au sein de la caisse) en travaillant avec des organismes qui n'en sont pas pourvus.

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- **Faciliter l'accès de nos assurés aux soins primaires**
- **Renforcer le rayonnement de notre service médical auprès des autres organismes de Sécurité sociale**
- **Mettre en oeuvre notre Lab'Prévention**

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
13	<i>Faciliter l'accès de nos assurés aux soins primaires</i>	5.1.1	Promouvoir le recours à la téléconsultation		●	●		
		5.1.2	Promotion de l'utilisation d'Ameli, de l'Espace Numérique en Santé	●	●	●		
		5.1.3	Développer des actions en lien avec la gestion du risque dépendance	●	●	●	●	●
		5.1.4	Déserts médicaux : Aide à l'acquisition d'un PC (collectivités) et accompagner les actions de formation prévues par le service ASS		●	●	●	●
14	<i>Renforcer le rayonnement du service médical dans le paysage de la Sécurité sociale</i>	5.2.1	Passer convention avec la Cnam pour faciliter l'échange des données		●			
		5.2.2	Développer les partenariats (par exemple avec les CGSS)	●	●	●	●	●
		5.2.3	Le renforcement de l'animation de réseaux (cf. services médicaux des régimes particuliers, réseaux culturels d'assistantes sociales ou de responsables d'infirmierie...)	●	●	●	●	●
		5.2.4	Proposer un élargissement sur des champs de contrôle d'action des prestations aux nouveaux risques intégrés à la Cavimac (cf. risque routier par exemple)	●	●			
15	<i>Mettre en oeuvre notre Lab/Prévention</i>	5.3.1	Constituer notre comité d'experts scientifique	●			●	
		5.3.2	Rédiger et suivre notre programme national de prévention sur la base des données de santé analysées par le comité scientifique.	●	●	●	●	●
		5.3.3	Piloter les actions stratégiques de la prévention à mettre en oeuvre par le service actions sociales et animer le comité scientifique	●	●	●	●	●

FICHE THÉMATIQUE 6 : CONTINUER À DÉVELOPPER LA STRATÉGIE D'ACTION SOCIALE ET PRÉPARER L'ACCOMPAGNEMENT À LA PERTE D'AUTONOMIE

ENJEUX ET OBJECTIFS

Au sein du Régime général, les services de l'Action Sanitaire et Sociale démontrent chaque jour un peu plus leur importance et le rôle prépondérant qu'ils jouent en faveur de leurs bénéficiaires.

En raison de la compétence multirisques de la Cavimac (retraite, santé, recouvrement, dépendance), son Action Sanitaire et Sociale se doit d'intervenir sur l'ensemble de ses domaines d'activités.

Agissant notamment en faveur des personnes âgées, l'un des axes prioritaires de l'Action Sociale pour cette COG sera de mener une étude afin de répondre à l'enjeu de société qu'est la gestion de la dépendance.

Parallèlement, la Cavimac développera de nouvelles offres de service dans ses autres domaines d'intervention pour que son Action Sociale puisse bénéficier à un maximum de demandeurs en forte précarité.

Afin d'atteindre l'ensemble de sa population, la Cavimac déploiera sa communication et, plus particulièrement, mettra en place une démarche «aller vers» ciblant les personnes éloignées ou peu accoutumées aux aides extralégales. Son objectif est de toujours proposer de manière équitable son action sociale à l'ensemble de ses assurés, notamment ceux en rupture de droit.

Au cours des années passées, l'Action Sanitaire et Sociale de la Cavimac a largement justifié son utilité. Au travers des engagements pris dans cette COG elle entend aujourd'hui démontrer sa proximité avec les problématiques sociales actuelles qui impactent ses assurés.

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- *Maintenir et enrichir la vision stratégique de l'Action Sanitaire et Sociale*
- *Améliorer l'approche multi-culturelle de l'Action Sanitaire et Sociale*
- *Développer la prise en charge de la dépendance*
- *Optimiser et développer la politique de communication dédiée à l'ASS*

ENGAGEMENTS DE L'ETAT

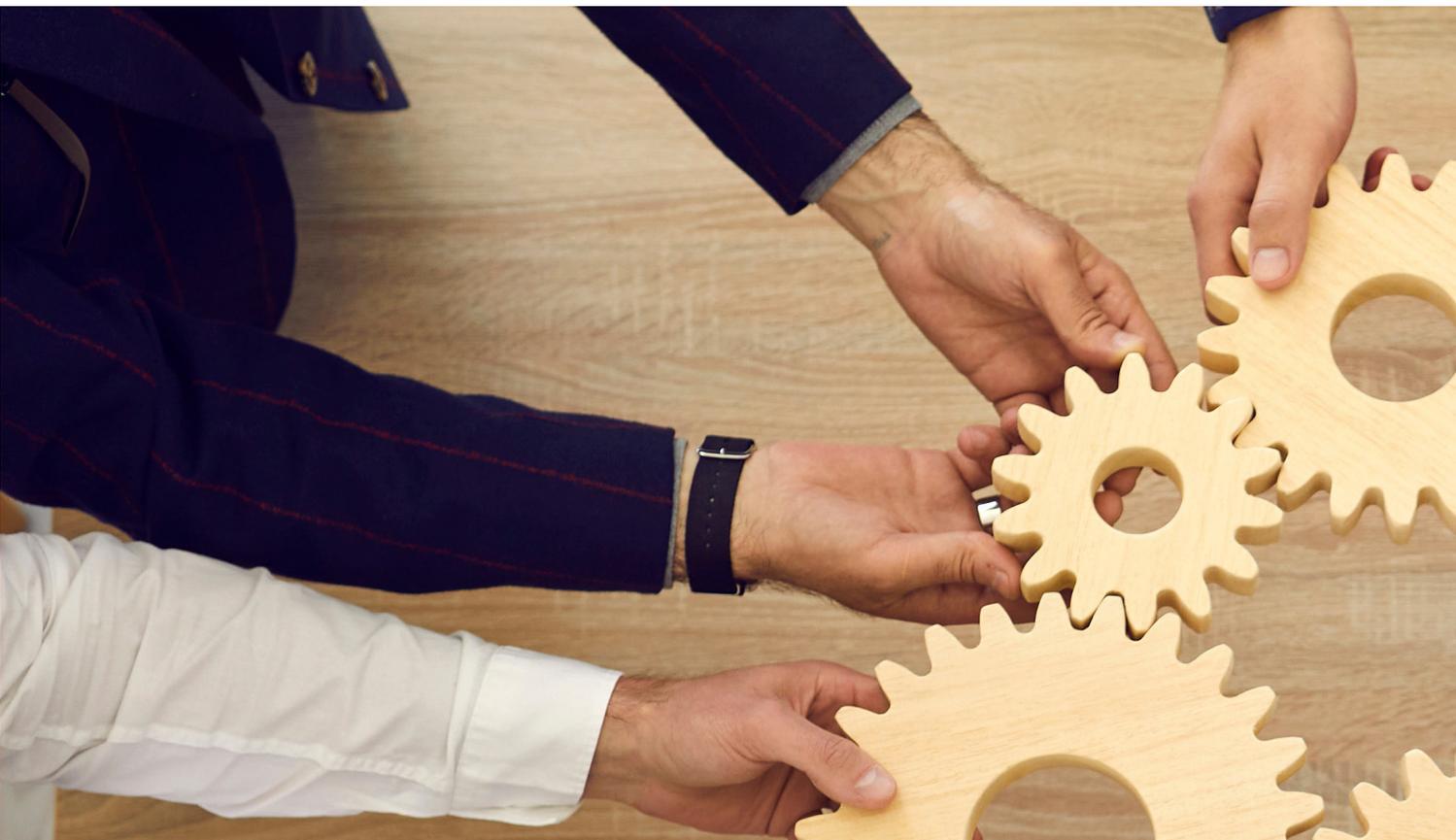
- L'Etat s'engage à aider la Cavimac dans ses actions sanitaires et sociales
- L'Etat s'engage également à mettre à la disposition de la Cavimac son réseau
- L'Etat s'engage enfin à étudier les demandes budgétaires de la Cavimac

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
16	Maintenir et enrichir la vision stratégique de l'ASS	6.1.1	Réaliser un Schéma Directeur de l'Action Sociale couvrant la période COG	●				
		6.1.2	Etudier de nouvelles synergies entre les services de la Cavimac et les administrateurs et le réseau des collectivités.		●	●		
		6.1.3	Produire un Rapport d'Activité de l'Action Sociale annuel.	●	●	●	●	●
		6.1.4	Identifier et produire les indicateurs permettant de développer et d'améliorer la connaissance de l'ASS	●				
17	Améliorer l'approche multi-culturelle de l'ASS	6.2.1	Réaliser une étude sur l'attribution multi-culturelle actuelle	●				
		6.2.2	Développer l'approche territoriale notamment dans les DOM		●			
		6.3.1	Mettre en place un groupe de travail spécifique	●				
		6.3.2	Réaliser une analyse de l'existant	●				
18	Développer la prise en charge de la dépendance	6.3.3	Développer des partenariats notamment institutionnels et les ministères de tutelle.		●	●	●	●
		6.3.4	Etudier la possibilité de mise en place d'hébergements alternatifs	●	●	●	●	●
		6.3.5	Rechercher de nouvelles prestations d'aide au maintien à domicile	●	●	●	●	●
		6.4.1	Mettre en place une politique de réduction de la fracture numérique.		●	●	●	●
		6.4.2	Accentuer la communication interne inter service et promouvoir les «offres sur rebond».			●		
19	Optimiser et développer la politique de communication dédiée à l'ASS	6.4.3	Renforcer l'utilisation des bases de données internes et externes afin de mieux cibler la communication (par exemple pour améliorer l'approche multi-culturelle)	●				
		6.4.4	Instaurer une démarche «aller vers» afin d'atteindre les publics isolés ou en rupture d'informations.			●	●	●

Ambition 2

ACCROÎTRE NOTRE SENS DE
L'INNOVATION ET DE L'EFFICIENCE



La précédente COG s'est attelée à mettre en place des actions de performance. Ainsi un suivi budgétaire, une « comitologie » ont été des actions structurantes pour les équipes de la Cavimac.

L'organisme s'est également engagé pour être le deuxième organisme de gestion de la retraite à mettre en place le RGCU et ainsi proposer une évolution pour ses bénéficiaires de la retraite. Tout en continuité et en cohérence par rapport à la première ambition de cette COG, les évolutions toujours croissantes en matière de protection sociale nous imposent désormais de renforcer notre proactivité, de développer l'analyse de nos données de santé et d'adapter nos processus.

C'est avec cette approche que l'ambition 2 a été pensée par les équipes de la Cavimac. L'innovation sera donc au cœur de nos préoccupations afin d'anticiper, de mieux cibler et de maintenir notre rôle de protection sociale avec les offres les mieux adaptées pour notre public. Ainsi, cette ambition propose de bâtir la politique d'innovation au sein de l'organisme afin de proposer des actions en cohérence avec les politiques publiques.

Par ailleurs des stratégies solides seront prévues par les équipes au niveau juridique, de gestion financière, de pilotage des processus. Une étude approfondie de nos nombreux partenariats permettra de mettre en place un meilleur suivi et de nous faire force de proposition pour en développer de nouveaux ou pour moderniser ceux en cours.

Nous serons aussi à l'écoute de nos assurés et de nos agents pour mettre en place nos actions en considérant l'importance de l'accompagnement au changement. Nous réinterrogerons certaines de nos pratiques pour en retirer le positif comme cela a été le cas pendant la période de crise sanitaire.



FICHE THÉMATIQUE 7 : ACCOMPAGNER NOS TRANSFORMATIONS ET NOTRE INNOVATION

ENJEUX ET OBJECTIFS

Riche de sa dimension humaine et de ses activités multibranches, la Cavimac doit aussi faire face aux contraintes imposées par la réglementation en perpétuelle évolution et par l'organisation structurelle de ses partenaires hébergeurs.

Afin d'assurer un service public performant, la caisse n'a de cesse d'opérer des mutations technologiques ou organisationnelles. Dans un contexte bousculé ces deux dernières années par la crise sanitaire du Covid-19, la Cavimac a su mettre en œuvre de nouveaux modes d'organisation du travail.

La création de nouvelles compétences conduit par ailleurs les organismes de Sécurité sociale à repenser les emplois et leur transformation.

Parce que l'humain est au cœur d'une réussite individuelle et collective, la Cavimac souhaite renforcer l'insertion et l'accompagnement de ses collaborateurs dans leurs fonctions, agir sur la qualité de vie au travail, développer l'attractivité de la caisse et confirmer le sentiment d'appartenance.

La caisse est en action depuis de nombreuses années sur la qualité de vie au travail en instituant un dispositif d'horaires variables, en donnant largement accès à la formation professionnelle et en signant en 2020 un accord sur le télétravail régulier. Elle s'inscrit pour les années à venir dans une volonté d'accroître sa performance sociale en s'appuyant sur les résultats d'un baromètre dédié.

Par ailleurs, la Cavimac accompagnera ces mutations, pour ne pas les subir mais pour les utiliser comme des leviers de performance globale. Ainsi, l'organisme mettra en place une véritable démarche d'innovation transverse impliquant l'ensemble des équipes. C'est un changement de culture interne qu'il faut initier.

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- **Elaborer et mettre en œuvre un schéma directeur des ressources humaines (SDRH)**
- **Repenser notre aménagement interne**
- **Construire notre culture de l'innovation**

ENGAGEMENTS INTERBRANCHE/INTER-REGIME

- Participer au groupe de travail RH organisé avec d'autres organismes de Sécurité sociale
- Poursuivre les mutualisations et développer des nouvelles actions avec d'autres organismes de notre Institution pour créer des synergies dans le cadre d'actions RSE (ex : ateliers communs de formation managériale...)

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
20	Elaborer et mettre en oeuvre un schéma directeur des ressources humaines (SDRH)	7.1.1	Elaborer un schéma directeur des ressources humaines	●				
		7.1.2	Mesurer le taux de satisfaction du personnel afin de renforcer nos actions en matière de QVT	●	●	●	●	●
		7.1.3	Accroître l'attractivité de l'organisme	●	●	●	●	●
21	Repenser notre aménagement interne	7.2.1	Elaborer le cahier des charges en intégrant des orientations fortes en matière de Développement Durable et de sobriété numérique	●				
		7.3.1	Mettre en oeuvre une démarche innovante de gestion de projets métiers associant les utilisateurs	●	●	●	●	●
22	Construire notre culture de l'innovation	7.3.2	Développer une démarche d'innovation au sein de l'organisme	●	●	●	●	●

FICHE THÉMATIQUE 8 : CONTINUER À DÉVELOPPER LA MAÎTRISE DE NOS PROCESSUS ET NOTRE STRATÉGIE FINANCIÈRE ET COMPTABLE

ENJEUX ET OBJECTIFS

La Cavimac, dans le cadre de son dispositif de contrôle interne, se doit de maintenir une offre de service de qualité vis-à-vis de ses bénéficiaires et auprès des services de l'organisme, afin de garantir une certification de ses comptes annuels, sans réserve. Ce dispositif consiste à sécuriser l'ensemble des processus de contrôles de l'organisme et à contribuer à leur optimisation ainsi qu'à l'atteinte des objectifs. Dans le contexte actuel de la crise sanitaire, la Cavimac a pour mission de redéfinir ses orientations, en passant par la mise à jour de son référentiel des risques. En effet, il est nécessaire de répondre aux nouvelles exigences et au respect de la réglementation en vigueur, tout en tenant compte des impacts qui seraient liés aux enjeux financiers. De plus, complètement intégré au dispositif de maîtrise des risques, nos orientations en matière de lutte contre les fraudes, fautes et abus, se doivent d'évoluer par la mise en place de nouveaux outils de contrôles embarqués pour renforcer nos actions et engager des actions complémentaires ciblées.

Le processus comptable doit ainsi permettre de fournir et d'analyser les données financières, tout en intégrant les spécificités réglementaires d'un organisme de Sécurité sociale, les gains de productivité et de sécurisation par un outil adapté. Ces exigences conduisent à intégrer un projet de renouvellement de l'outil comptable actuel, afin d'évoluer vers une solution de type « PGI » (Progiciel de Gestion Intégré), compatible avec les spécificités réglementaires de la Cavimac en tant qu'organisme de Sécurité sociale, et permettant de gagner en sécurité et efficacité. La Cavimac intégrera le projet SINERGI à l'horizon 2024-2025. La Cavimac doit par ailleurs se doter d'outils actuariels permettant de réaliser des projections financières à moyen et long terme selon le périmètre réglementaire actuel ou afin d'évaluer tous scénarii d'évolutions.

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- *La Cavimac s'engage à poursuivre et renforcer la sécurisation des contrôles*
- *Renouveler l'outil comptable en adoptant une solution de type PGI*
- *Se doter d'outils actuariels de projection des données financières*

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
23	Poursuivre et renforcer la sécurisation des contrôles permettant la certification des comptes et la lutte contre la fraude	8.1.1	Réaliser un état des lieux du référentiel de maîtrise des risques par processus et domaines métiers au regard des résultats de contrôles	●		●		●
		8.1.2	Mettre à jour le référentiel de maîtrise des risques qui fixe les modalités de contrôles sous le principe de la responsabilité conjointe du Directeur et du Directeur Comptable et Financier, élaboré sous forme d'états.	●		●		●
		8.1.3	Constituer le comité fraude et définir précisément ses missions, en particulier : - l'élaboration d'une note de gouvernance - développer des partenariats au niveau national	●				
		8.1.4	Renforcer les actions de la coopération inter-organismes / inter-administration en matière de lutte contre la fraude (par exemple : suivi de la mise en oeuvre par le GIP Union Retraite du dispositif de certification de l'existence fondée sur la reconnaissance biométrique, étudier le produit développé par la CCMSA pour assurer des contrôles bloquants avant paiement sur la chaîne de liquidation automatisée des pharmaciens, étudier la mise en place et l'utilisation de FICOBA...)	●	●	●	●	●
24	Renouveler l'outil comptable en adoptant une solution de type PGI	8.2.1	Lancer / poursuivre les travaux préparatoires à la migration	●	●			
		8.2.2	Basculer vers SINERGI		●	●		
25	Se doter d'outils actuariels de projection des données financières	8.3.1	Poursuivre les travaux avec le cabinet d'actuaire	●				
		8.3.2	Mettre à disposition des modèles à la Cavimac	●				

FICHE THÉMATIQUE 9 : METTRE EN OEUVRE UNE POLITIQUE DE CONTRÔLE DE GESTION

ENJEUX ET OBJECTIFS

De nouvelles actions de gestion ont été mises en œuvre à la Cavimac pour dynamiser le suivi et le dialogue de gestion en interne : comités et outils de suivi pour contrôler les dépenses et l'efficacité des différents services, comité de pilotage du budget de masse salariale entre autres.

Désormais des tableaux de bord sont réalisés au sein de la Cavimac et suivis chaque semaine par un comité stratégique. Des indicateurs précis, ainsi que des suivis de gestion réguliers, permettent de piloter nos activités de manière quasi-quotidienne.

Dans la continuité du dialogue de gestion interne, il est nécessaire de renforcer ce mouvement par la conception d'un modèle de calcul du coût de gestion par processus et pour l'organisme.

Une telle initiative aura pour effet de permettre une meilleure gestion interne des activités multirisques de l'organisme, notamment grâce à un suivi régulier en cours d'exercice porté par des instances telles que le comité stratégique.

Ainsi, cette convention d'objectifs et de gestion initie l'occasion de mener une réflexion sur l'automatisation des données métiers (via Business object) et comptables (avec un objectif de mise en place du logiciel de gestion comptable et financière au courant de la période conventionnelle).

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- *Développer notre réactivité en contrôle de gestion*
- *Pérenniser notre analyse en contrôle de gestion et diffuser une culture du pilotage intégré*
- *Dynamiser une culture du pilotage*

ENGAGEMENTS DE L'ETAT

- Un appui de la caisse dans ses démarches pour l'accès aux marchés de ses partenaires du régime général.
- Un accompagnement par la DSS dans le cadre du Benchmark pour la définition d'indicateurs ou l'aide au calcul.

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
26	Développer notre réactivité en contrôle de gestion	9.1.1	Cartographier les processus	●	●			
		9.1.2	Définir les UO, les clefs de répartition (coûts indirects).	●	●			
		9.1.3	Réalisation d'un modèle	●	●			
27	Pérenniser notre analyse en contrôle de gestion et diffuser une culture du pilotage intégré	9.2.1	Mettre en place une méthodologie pour le suivi et l'actualisation du modèle (campagne de coût de gestion, etc.)		●			
		9.2.2	Mettre en place des comités de pilotage contrôle de gestion			●	●	●
28	Diffuser une culture du pilotage	9.3.1	Réaliser un travail d'urbanisation des outils métiers et comptables et automatisation de la production d'indicateurs/données			●	●	●
		9.3.2	Mettre en oeuvre les axes principaux des conclusions de cette étude en fonction des principaux retours qualité des assurés			●	●	●

FICHE THÉMATIQUE 10 : ACCROÎTRE NOTRE TRANSVERSALITÉ SUR NOTRE TERRITOIRE EN DÉVELOPPANT NOS RELATIONS INTER-RÉGIMES

ENJEUX ET OBJECTIFS

Un organisme de protection sociale multirisques comme la Cavimac doit savoir s'intégrer et coopérer au sein d'une sphère sociale étendue. Depuis de nombreuses années, des partenariats se sont construits peu à peu.

Il est désormais nécessaire de mener une réflexion qui aboutisse sur des actions stratégiques afin de continuer à cibler de nouvelles collaborations. En effet, il existe de multiples relations partenariales avec la Cavimac gérées par plusieurs services en interne. Cette multiplicité nécessite d'organiser la gestion afin d'améliorer la cohésion et les relations avec nos partenaires dans le but d'une meilleure cohérence d'ensemble.

Au-delà de la poursuite de nos engagements avec nos partenaires institutionnels et historiques, la Cavimac a décidé de mettre en place une démarche organisée en tenant compte des futurs enjeux nationaux en matière de protection sociale, dans l'objectif de couvrir les nouveaux risques rencontrés.

En parallèle et de manière complémentaire à la gestion de ces partenariats, la Cavimac se doit d'optimiser la gestion et l'animation de ses réseaux divers. Ainsi, une analyse et une recherche de nouveaux contacts seront menées pour enrichir les échanges et accroître notre potentiel. La Cavimac doit mieux faire connaître ses actions à destination de ses assurés comme de ses différents interlocuteurs.

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- *Piloter la gestion de nos partenaires*
- *Développer des actions de mutualisation en lien avec les nouveaux défis*

ENGAGEMENTS DE L'ETAT

Faciliter les échanges pour la Cavimac afin de développer de nouveaux partenariats (CNAM, CNAV, Caisse nationale des Urssaf, CNAF...).

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
29	Piloter la gestion de nos partenaires	10.1.1	Effectuer un état des lieux complet et détaillé des partenariats actuels	●				
		10.1.2	Mettre en place un tableau de suivi des relations partenaires à suivre dans le cadre d'une instance dédiée		●			
		10.1.3	Assurer le suivi et la révision des conventions de partenariat	●	●	●	●	●
		10.1.4	Mettre en place une procédure d'analyse «bénéfices-risques» des nouveaux partenaires (Bâtir une carte heuristique de nos partenaires et de nos mutualisations)	●	●			
30	Développer les actions de mutualisation en lien avec les nouveaux défis	10.2.1	Engager des négociations de partenariats en fonction des évolutions réglementaires (par exemple sur le risque dépendance avec la CNSA)	●	●	●	●	●
		10.2.2	Proposer des mutualisations sur des thématiques innovantes (par exemples : conventionner avec les CGSS pour déployer de nouvelles actions sur les territoires, mettre en place des actions en lien avec les JO 2024...).	●	●	●		

FICHE THÉMATIQUE 11 : CONSTRUIRE NOTRE STRATEGIE JURIDIQUE

ENJEUX ET OBJECTIFS

L'activité du Service juridique a, depuis plusieurs années, été principalement axée sur la gestion des contentieux. Or, il s'avère aujourd'hui nécessaire de repenser notre stratégie contentieuse afin, d'une part, d'en devenir acteur et, d'autre part, de diversifier l'activité du Service.

Dans le cadre de la diversification de l'activité du Service, il convient à ce titre d'accroître la collaboration entre le Service juridique et les Services de production. Ainsi, le service juridique s'intégrera dans l'élaboration et la mise à jour des processus métiers afin de renforcer la sécurisation des procédures, d'anticiper les évolutions réglementaires majeures et leur mise en œuvre pratique.

Dans le cadre d'une démarche de qualité, et afin de prévenir tout contentieux susceptible d'emboliser l'activité du service, il est nécessaire de développer la relation du Service juridique à l'assuré, avec notamment une diversification des canaux de communication.

Ainsi, la stratégie juridique à mettre en place doit s'inscrire dans un contexte de globalisation des relations.

Le Service juridique doit donc s'appuyer sur les Administrateurs de la Cavimac et les Commissions au sein desquelles ils siègent ainsi que sur les réseaux établis.

Il convient par ailleurs de poursuivre le développement des partenariats inter-régimes.

Enfin, il est nécessaire de conserver les échanges réguliers mis en place avec la Direction de la Sécurité sociale.

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- **Repenser l'activité contentieuse**
- **Sécuriser les activités des services**
- **Renforcer les collaborations et partenariats**

ENGAGEMENTS DE L'ETAT

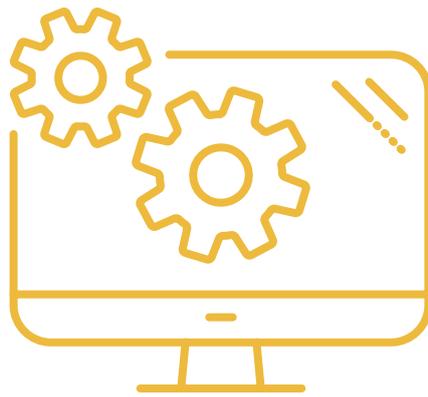
- Accompagner la Cavimac dans la construction de sa stratégie contentieuse.
- Soutenir les demandes et les propositions de partenariats de la Cavimac.
- Intégrer la Cavimac dans l'élaboration des projets de réformes.

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
31	Repenser l'activité contentieuse	11.1.1	Diversifier les modes de résolution amiable des contestations		●	●	●	●
		11.1.2	Diminuer le taux de décisions défavorables	●	●	●	●	●
		11.1.3	Augmenter les recours de la Caisse en tant que demanderesse	●	●	●	●	●
32	Sécuriser les activités des services	11.2.1	Assurer une veille juridique proactive		●			
		11.2.2	Accompagner les Services métiers dans la mise en œuvre des évolutions législatives et réglementaires	●	●	●	●	●
		11.2.3	Participer à la sécurisation des procédures		●			
33	Renforcer les collaborations et partenariats	11.3.1	Capitaliser les connaissances et compétences de nos Administrateurs et Commissions internes	●	●	●	●	●
		11.3.2	Poursuivre les échanges avec la DSS	●	●	●	●	●
		11.3.3	Développer les partenariats avec les organismes de Sécurité sociale			●	●	●
		11.3.4	Accroître la visibilité de la Caisse quant à l'évolution du régime et des prestations servies	●	●	●	●	●

Ambition 3

UN SYSTÈME D'INFORMATION AU SERVICE DE NOS BÉNÉFICIAIRES ET UN LEVIER DE PERFORMANCE



La Cavimac gère plusieurs risques. C'est une force et une chance pour ses bénéficiaires. C'est aussi un enjeu fort pour son système d'information. Un système d'information flexible et robuste est en gage de qualité de service, de réactivité, de sécurité et de satisfaction pour nos équipes.

Le SI de la Cavimac profitera de cette nouvelle période conventionnelle pour revoir certaines de ses stratégies partenariales. Un SDSI sera rédigé pour accompagner les démarches et réaffirmer notre rôle singulier et indispensable au sein du paysage de la Sécurité sociale.



FICHE THÉMATIQUE 12 : DÉDIER NOTRE SI AU SERVICE DE LA RELATION AVEC NOS PUBLICS

ENJEUX ET OBJECTIFS

La Cavimac a développé de nombreux canaux de communication avec nos assurés portés :

- Soit directement comme Cavimac.fr, la Gestion Electronique des données : Office 365, la relation téléphonique...
- Soit par le biais de nos partenaires Institutionnels comme Ameli, le Portail info retraite...

A ce stade, les canaux prépondérants restent le téléphone, le courriel, le papier (courriers entrants/sortants). Le site internet de la Cavimac repose sur une technologie obsolète et non maintenue. Les démarches administratives dématérialisées ne le sont pas de bout en bout de sorte qu'il existe des ressaisies. Par ailleurs, toutes les démarches ne sont pas dématérialisées.

La juxtaposition des différents canaux ne facilite pas la vision consolidée du dossier de l'assuré et du responsable culturel.

Les enjeux qui animeront la stratégie SI de cette prochaine période conventionnelle consisteront donc à disposer d'une vision à 360° de nos assurés et des responsables d'associations culturelles pour :

- Renforcer notre qualité de service
- Proposer des services toujours plus personnalisés et adaptés aux besoins qui ont été identifiés dans le cadre d'une démarche d'écoute et de co-construction engagées avec nos assurés
- Etudier les possibilités d'infogérance avec le régime général

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- **Attribuer une identité numérique définie et permettre son utilisation en mode direct sur le principe "j'agis pour mon compte" ou en mode « représenté par un tiers »**
- **Simplifier les services numériques au bénéfice des assurés et des responsables de collectivités**
- **Donner la possibilité aux Administrateurs de la Cavimac de disposer des informations et services nécessaires à l'exercice éclairé de leur mandat**
- **Permettre aux responsables des collectivités de coproduire des démarches pour le compte des assurés**
- **Permettre à nos agents de disposer d'une vue à 360° des usagers afin de rendre un service toujours plus personnalisé et adapté**
- **Renforcer l'accès aux droits et accélérer le paiement à bon droit des prestations**

ENGAGEMENTS DE L'ETAT

Appuyer la Cavimac dans ses différentes démarches

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
34	<i>Attribuer une identité numérique fiable et permettre son utilisation en mode direct (j'agis pour mon compte) ou représenté (j'agis pour le compte d'un tiers)</i>	12.1.1	Implémenter FranceConnect et permettre l'utilisation de FranceConnect sur les Portails Cavimac et Partenaires en mode SSO	●	●	●		
		12.1.2	Mettre en place un double facteur d'authentification (e-Idas niveau substantiel ou fort)	●				
		12.1.3	Mettre en place les modes direct et représenté en liant l'initialisation du mandat entre assuré et responsable d'AC à la démarche d'affiliation et en calant la durée du mandat sur celle du contrat, produire une étude de mise en place préalable		●			
		12.1.4	Permettre l'utilisation du mode représenté sur les Portails Cavimac et des Partenaires (Armeli, Portail Info Retraite), rédiger une étude préalable			●		
35	<i>Simplifier les services numériques au bénéfice des assurés et des responsables de collectivités</i>	12.2.1	Outiller la relation entre l'assuré et la Cavimac pour les démarches administratives et de recouvrement, définir les éléments et les mettre en place	●	●	●	●	●
		12.2.2	Expliquer aux agents, responsables d'AC et assurés comment réaliser les démarches les plus complexes qui peuvent différer en fonction des pays d'origine. Rappeler la réglementation en vigueur avec les articles correspondant. Reconnaître si une pièce est recevable ou pas pour guider la saisie de l'assuré ou de son responsable. Gérer avec le service communication les actions à mener	●	●	●	●	●

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
36	Simplifier les services numériques au bénéfice des assurés et des responsables de collectivités	12.2.3	S'interroger sur les données à collecter notamment de contact et communiquer avec les usagers. Revoir les formulaires papier et numériques en conséquence pour harmoniser les données demandées.	●	●	●	●	●
		12.2.4	Lier pages d'information, notice explicative, formulaires, contact Cavimac en fonction des thématiques, faciliter la recherche des formulaires et des informations par mot clé.	●	●	●	●	●
37	Permettre aux administrateurs de la Cavimac de disposer des informations et services nécessaires à l'exercice éclairé de leur mandat	12.3.1	Prévoir un compte administrateur dans le site internet de l'organisme	●				
		12.4.1	Outiller la relation entre le responsable d'AC et les assurés de son ressort, le responsable d'AC et la Cavimac	●	●	●		
38	Permettre aux responsables des collectivités de coproduire des démarches pour le compte des assurés	12.4.2	Permettre aux responsables d'AC de visualiser ce que l'assuré voit	●	●	●		
		12.4.3	Etudier les besoins en signature électronique et implémenter la solution la plus adaptée	●				
		12.4.4	Permettre aux responsables d'AC de consulter et de modifier toutes les données sur leurs assurés dont ils ont besoin sous une forme adaptée	●	●	●		
39	Permettre aux agents Cavimac de disposer d'une vue à 360° des usagers afin de rendre rapidement un service personnalisé et adapté	12.5.1	Permettre aux agents de visualiser ce que les responsables d'AC et assurés peuvent consulter	●	●	●	●	
		12.5.2	Permettre l'indexation automatique des démarches dans la boîte idoine de notre GED : Nom, prénom, NIR, coll d'appartenance, type de formulaire	●	●			
		12.5.3	Adresser aux agents des notifications en cas d'incohérence de données et leurs permettre de les corriger		●	●		

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
40	Permettre aux agents Cavimac de disposer d'une vue à 360° des usagers afin de rendre rapidement un service personnalisé et adapté	12.5.4	Fournir aux agents les informations dont ils ont besoin pour avoir le même langage que sur le site	●	●	●		
		12.5.5	Mettre en place une preuve de la lecture des notifications pour sécuriser juridiquement la caisse		●	●		
		12.5.6	Coupler la téléphonie et l'informatique pour qu'au décroché l'agent connaisse l'identité de l'appelant et accède à sa fiche	●	●	●	●	●
41	Renforcer l'accès aux droits et accélérer le paiement à bon droit des prestations	12.6.1	Identifier les assurés ne bénéficiant pas d'un paiement à bon droit pour mener des actions ciblées vers eux (data base à produire)			●	●	●
		12.6.2	Interfacier le SI Cavimac aux Services numériques des partenaires (Ameli, Portail Info retraite, EESSI, ...) - planification des actions et mise en œuvre	●	●	●	●	●

FICHE THÉMATIQUE 13 : DÉVELOPPER LA TRANSVERSALITÉ DE NOTRE SI DE GESTION DE LA PRODUCTION

ENJEUX ET OBJECTIFS

Le Système d'Information de la production d'un organisme de Sécurité sociale est le gage de son cœur de compétences. La période conventionnelle qui s'engage aura pour objectif de faciliter les liens entre les différents applicatifs afin d'accroître la performance du système. Ainsi, le site internet de la Cavimac qui repose sur une technologie obsolète et non maintenue sera modernisé. Cela permettra d'adosser les futurs services de dématérialisation des démarches administratives et de recouvrement de bout en bout. Il sera également un support intéressant pour accompagner le pilotage de la Gestion de la Relation Usagers (GRU). L'ouverture du SI Cavimac à ses usagers et ses partenaires apparaît également comme un élément fort à étudier dans le respect des règles en vigueur. L'interfaçage avec les SI des partenaires doit être renforcé afin de répondre aux grands chantiers nationaux (RGCU, DSN, EIRR, RNCPS, Ameli, Portail Info retraite, PAIR, ...) et au programme Dites-Le-Nous-Une-Fois (DLNUF) qui implique de nombreux échanges de données entre Fournisseurs de Données et Fournisseurs de Services afin de préremplir les démarches en ligne. En parallèle de l'évolution de son Front Office, la Cavimac doit faire évoluer son Back Office pour améliorer le traitement des sollicitations des usagers par les agents.

La transformation numérique de la Cavimac s'inscrit pleinement dans une démarche de mutualisation active des SI avec ses partenaires. Elle doit cependant tenir compte de différentes contraintes :

- Les différences de cadence entre les régimes partenaires et la Cavimac
 - soit les premiers avancent à marche forcée et la Cavimac a du mal à suivre compte tenu de la faiblesse de ses moyens,
 - soit les premiers ne sont pas disponibles, ce qui entraîne des difficultés de production au niveau de la Cavimac.
- L'offre SI des principaux régimes est parfois inadaptée à ses spécificités (multi branches, mode représenté...), cela nous imposera de définir notre besoin avec précision
- Etudier les possibilités d'infogérance avec le régime général

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- **Rédiger le SDSI aligné sur la COG 2023-2027**
- **Accroître la cohérence et la fluidité des sollicitations des usagers par les agents grâce à l'élargissement des processus couverts et l'interfaçage avec les SI partenaires**
- **Améliorer la gouvernance, le pilotage et l'exploitation du SI**

ENGAGEMENTS DE L'ETAT

Appuyer la Cavimac dans ses démarches de mutualisation d'outils

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
42	Rédiger le SDSI aligné sur la COG 2023-2027	13.1.1	Rédiger le SDSI aligné sur la COG 2023-2027	●				
		13.1.2	Structurer et suivre la roadmap correspondante		●	●	●	
		13.2.1	Optimiser les processus couverts et les applications afférentes et formaliser les processus cibles non couverts		●	●	●	●
		13.2.2	Outiller les processus cibles non couverts : Parangonner systématiquement les offres SI des autres branches et régimes de Sécurité sociale pour repérer celles qui nous seraient utiles et les déployer		●	●	●	●
		13.2.3	Améliorer l'accès aux applications Cavimac et des différentes branches utilisées en interne : mise en œuvre d'un SSO	●				
		13.2.4	Renforcer l'interfaçage avec les référentiels nationaux (RGCU, DSN, EIRR, RNCPS, ...) et outils de gestion nationaux (PAIR, ...) : interfaçage aller/retour complet	●	●	●	●	●
		13.2.5	S'interfacer avec les Fournisseurs de données (API FICOPA, API Impôt particulier, ...) : interfaçage aller/retour complet	●	●	●	●	●
43	Accroître la cohérence et la fluidité des modalités de traitement par les agents des sollicitations des usagers, grâce à l'élargissement des processus couverts et l'interfaçage avec les SI partenaires	13.2.6	Mettre en place une GRC permettant de centraliser les services de l'organisme	●	●	●	●	●
		13.2.7	Recenser les anciens outils non décommissionnés et faire évoluer les SI métiers pour parvenir à un décommissionnement	●				
		13.3.1	Améliorer la gouvernance et la planification avec des tableaux de bord et indicateurs adaptés	●	●			
44	Améliorer la gouvernance, le pilotage et l'exploitation du SI	13.3.2	Améliorer l'urbanisation : cartographie, ...	●	●	●	●	●
		13.3.3	Piloter un plan de charge des équipes SI et des prestataires	●	●			

FICHE THÉMATIQUE 14 : INDUSTRIALISER LA PRODUCTION DE NOS DONNÉES ET DÉVELOPPER LEURS ANALYSES

ENJEUX ET OBJECTIFS

L'optimisation de la gestion des données constitue un enjeu important pour la Cavimac. Désormais il est nécessaire de répondre à des besoins et problématiques diverses, allant de l'exploitation des données, en passant par l'amélioration et l'harmonisation de la qualité des informations mises à disposition de nos agents. Il s'agit d'être en mesure de détecter les incohérences de données et ainsi de renforcer nos actions de lutte contre la fraude.

A ce jour, la solution de Business Intelligence (SAP Business Objects) mise en œuvre au sein de l'organisme doit être optimisée pour améliorer le processus de prise de décisions et d'actions en instantané. Il est donc important que la prochaine période conventionnelle soit employée à élaborer de nouveaux modèles d'analyse, notamment à travers la mise en place d'une nouvelle plate-forme d'analyse de données (solution Qlik Sense ou SAP Analytics Cloud). Les objectifs seront de garantir la diffusion, la continuité des connaissances et d'accompagner les métiers pour faire évoluer les approches. Il s'agira aussi de s'appuyer sur un langage commun, utilisé dès la création des données jusqu'à leur exploitation.

La révolution du numérique modifie les attentes de notre structure et transforme les pratiques d'analyse. Elle fait naître de nouvelles perspectives en termes d'acquisition de compétences. Elle invite à accueillir de nouvelles compétences au sein de notre organisation. En raison de ces évolutions, former un agent aux nouvelles méthodes d'analyse des données (par exemple Data Scientist) constitue un investissement pour l'avenir.

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE

- **Instaurer une gouvernance des données**
- **Etudier la mise en service d'un outil d'analyse des données en temps réel**
- **Mener la conduite du changement dans les usages du décisionnel**

Actions à conduire par la caisse et échéances

N°	Engagement	N°	Action	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
46	Instaurer une gouvernance des données	14.1.1	Etudier la normalisation de nos données	●				
		14.1.2	Fiabiliser et optimiser les données	●	●	●	●	●
		14.1.3	Mener des actions de parangonnage	●	●	●	●	●
47	Etudier la mise en service d'un outil d'analyse des données en temps réel	14.2.1	Identifier le produit répondant aux besoins	●				
		14.2.2	Former aux outils et méthodes	●	●			
		14.2.3	Mise en œuvre	●	●			
48	Mener la conduite du changement dans les usages du décisionnel	14.3.1	Accompagner les métiers	●	●	●	●	●
		14.3.2	Mettre en place de nouvelles méthodes d'analyse des données	●				
		14.3.3	Intégrer l'utilisation du décisionnel dans les process et arbitrages	●	●	●	●	●

Signatures de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2023-2027

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION SIGNÉE LE 20 OCTOBRE 2022

Le ministre du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion

M. OLIVIER DUSSOPT

Le ministre de la Santé et de la Prévention

M. FRANÇOIS BRAUN

Le ministre délégué auprès du ministre de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, chargé des Comptes publics

M. GABRIEL ATTAL

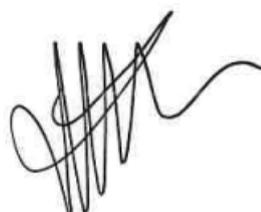
Le Président de la Cavimac

PÈRE MICHEL ESPOSITO



Le Directeur Général de la Cavimac

M. LAURENT VARNIER



Annexes

Sommaire

ANNEXES

BUDGET DE GESTION ADMINISTRATIVE	48
BUDGET D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE	56
EFFECTIFS DU PERSONNEL	60
SYNTHÈSE DES INDICATEURS	61

BUDGET DE GESTION ADMINISTRATIVE

BUDGET ET RÈGLES BUDGÉTAIRES 2023 - 2027

La gestion budgétaire de la Cavimac se décline en un budget de gestion administrative (GA) qui supporte les charges de fonctionnement et d'investissement de l'organisme et un budget d'Action Sanitaire et Sociale qui comprend également les dépenses relatives aux actions de préventions (Fond d'Actions Sanitaires et Sociales).

1. Le cadrage budgétaire pluriannuel

Le cadrage budgétaire a été élaboré en tenant compte des contraintes budgétaires fixées par l'Etat sur les finances publiques pour permettre à l'organisme d'assurer ses missions courantes et la mise en œuvre des orientations prévues dans la présente convention. La procédure budgétaire reste régie par la règle de l'annualité.

1.1 Le champ d'application du protocole budgétaire et la pluri annualité budgétaire

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

On distingue deux types de dépenses :

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

Et deux types de recettes :

- Les recettes réutilisables ;
- Les recettes non réutilisables.

Les comptes ci-dessous sont indicatifs et peuvent faire l'objet d'ajustements en fonction de changements éventuels de méthodes comptables, notamment par l'application des règles du PCUOSS.

1.2 Les dépenses

1.2.1 Les dépenses à caractère limitatif

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

La base de référence du budget de gestion administrative limitatif est constituée des montants (en euros courants) des charges et produits figurant dans le budget de gestion administrative exécuté et communiqué à la fin de la présente annexe au titre de l'année 2021.

Ces dépenses se répartissent entre :

- Des dépenses de personnel (masse salariale) ;
- Des dépenses de fonctionnement ;
- Des dépenses d'investissement.

Les dépenses de fonctionnement intégrant les dépenses de personnel

Il s'agit des charges de gestion courante, à l'exception de celles considérées comme à caractère évaluatif enregistrées sous les comptes comptables suivants :

- 60 – Approvisionnement ;
- 61 – Services extérieurs ;
- 62 – Autres services extérieurs ;
- 63 – Impôts et taxes y compris taxes sur les salaires ;
- 64 – Charges de personnel ;
- 65 – Autres charges de gestion courante.

Les dépenses d'investissement

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

- 20 – Immobilisations incorporelles (hors production immobilisée) ;
- 21 – Immobilisations corporelles ;
- 23 – immobilisations en cours (hors production immobilisée) ;
- 27 – Autres immobilisations financières (dont prêts, dépôts et cautionnement).

Ces postes concernent principalement :

- Les applications et matériels informatiques ;
- Les biens mobiliers et immobiliers ;
- Les prêts, cautions et dépôts de garantie.

Sont exclues du budget limitatif, les opérations relatives à la production immobilisée (circulaire interministérielle du 8 août 1989 et la lettre interministérielle référencée CD n°14/94 de mai 1994) relative à la création de logiciels propres à la Cavimac, dont les coûts de production ont déjà été financés par le budget limitatif.

1.2.2 Les dépenses à caractère évaluatif

Ce sont les dépenses dont les montants sont communiqués de manière indicative pour chaque exercice budgétaire. La Cavimac assure annuellement un reporting de ces charges pour lesquelles aucun engagement ne la lie. Elles peuvent être ajustées dans le cadre du budget de gestion administrative au vu des décisions prises qui s'imposent à l'organisme.

Il s'agit des charges enregistrées sous les comptes comptables suivants (liste sous réserve des évolutions du PCUOSS) :

- 61– Services extérieurs (uniquement la maintenance informatique concernant les développements imposés par des évolutions réglementaires - compte 61562) ;
- 65 – Autres charges de gestion courante notamment : transferts de gestion courante entre organismes de protection sociale obligatoire et autres partenaires institutionnels dont notamment les caisses nationales du régime général, la MSA ainsi que d'autres organismes institutionnels (CPAM, autres caisses de régimes spéciaux, etc.). Ces postes intègrent également les annulations éventuelles d'ordres de recettes d'exercices antérieurs (6555) ainsi que les postes relevant des « ex-charges exceptionnelles » selon le nouveau PCUOSS (notamment dépenses en dommages et intérêts du compte 65581) :
 - 6555 - Charges de gestion provenant de l'annulation d'ordres de recettes d'exercices antérieurs ;
 - 65561 – Services rendus par les organismes nationaux (dont CNAM, CNAV, URSSAF Caisse Nationale) ;
 - 65562 - Services rendus par les organismes de base ;
 - 65563 - Services rendus par autres organismes (dont EN3S, GIE SESAM VITALE, GIP MDS, union retraite, MSA) ;
 - 65 – Charges exceptionnelles de gestion courante (PCUOSS 2022) :
 - dont 65585x - Valeur comptable des éléments d'actifs cédés ;
- 66 – charges financières ;
- 68 – dotations aux amortissements et provisions.

Investissement relevant du budget évaluatif :

Il s'agit principalement des opérations relatives à la production immobilisée soit :

- 20532 – logiciel créé ;
- 2323 – logiciel en cours.

Le cas échéant, les investissements inter régimes pour lesquels la Cavimac est partenaire, relèveront du budget évaluatif.

Enfin, les immobilisations financières (comptes 27) relèvent également des postes évaluatifs.

1.3 Les recettes

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

1.3.1 Les recettes réutilisables

Il s'agit des produits de gestion courante enregistrés sur les comptes suivants (liste sous réserve des évolutions du PCUOSS) :

- 708xx produit des activités annexes dont notamment :
 - 70811 : Services rendus aux mutuelles ;
 - 70813 : Services rendus aux caisses de retraite complémentaire ;
 - 7088 : Autres produits d'activités annexes ;
- Comptes 74 : Subventions d'exploitation et subdivisions (*selon PLACAIR/dictionnaire des comptes OSS*) :
 - 741 – Reçues de l'Etat ;
 - 742 – Reçues des régions ;
 - 743 – Reçues des départements ;
 - 744 – Reçues des communes ;
 - 745 – Reçues des établissements publics nationaux ;
 - 746 – Reçues des établissements publics locaux ;
 - 747 – Reçues d'entreprises et d'organismes privés ;
 - 748 – Reçues d'autres entités publiques.
- 7556 – Transfert de gestion courante entre organismes de périmètre de combinaison différent, dont (liste non exhaustive) ;
 - 755614 Produit des services rendus à l'ACOSS (remise de gestion - Acooss) ;
- 7557 : Frais de gestion FSI et FSV ;
- 75588 – Divers produits de gestion courante ;
- 75558 – Produits de gestion courante ;
- Produits exceptionnels de gestion courante (PCUOSS 2022) :
 - 7558x : débits, pénalités perçues, condamnations pécuniaires, libéralités reçues, recouvrement sur créance irrécouvrable, dégrèvements etc. ;
 - 75585 : Produits des cessions d'éléments d'actifs.
- 791 – transfert de charges d'exploitation.

Il s'agit principalement des produits issus de mutualisations (convention de prêt de personnel), de détachement de personnel, des échanges informatisés avec les mutuelles et de remboursement de frais de formation. Ces recettes s'ajoutent à l'enveloppe des dépenses de fonctionnement à caractère limitatif, dans la masse budgétaire correspondant à leur objet, pour constituer avec les dépenses d'investissement le budget de gestion administrative limitatif.

1.3.2 Les recettes non réutilisables

Il s'agit de manière générale des produits de gestion technique et des produits de gestion courante et produits financiers enregistrés sur les autres comptes comptables suivants (liste sous réserve des évolutions du PCUOSS) :

- 71 – production stockée ;
- 72 – production immobilisée ;
- 75 – Produits divers dont :
 - 7557xx – dotations d'équilibre reçu CNAM et CNAV.
- 76 – produits financiers ;
- 78 – reprise sur amortissements et provisions.

1.4 Les règles d'ajustement du budget de gestion administrative limitatif

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

Réajustement exceptionnel éventuel

Le budget de gestion administrative limitatif s'entend sur la base d'une législation et d'une réglementation constantes. Au cas où des évolutions majeures dans l'environnement technique (comme le PAS, la revalorisation différenciée, l'indemnité inflation, le projet « passeport », office 365, le RGCU etc.) ou social (mesures négociées au sein de l'Ucanss et agréées par l'État, ou changements réglementaires ayant un impact sur les comptes de cotisations sociales notamment au titre de l'Urssaf, dont l'assurance chômage) de la Cavimac viendraient à modifier significativement les charges de gestion, les parties signataires conviennent d'en mesurer exactement l'impact et d'en dégager si nécessaire les conséquences financières. Les parties s'entendront dès lors sur une révision.

2. Les règles de gestion

2.1 Le vote des budgets annuels

Le budget primitif présenté en N-1 et les budgets rectificatifs, sont soumis par le Directeur de la Cavimac au vote du Conseil d'Administration (CA) de la Cavimac. L'approbation du Ministère du budget et du Ministère des Solidarités et de la Santé est implicite dans un délai de 20 jours à compter de la réception de décision du Conseil d'Administration.

2.2 Les virements de crédits pour les dépenses à caractère limitatif

Il existe un principe de fongibilité à l'intérieur des groupes de dépenses limitatives suivantes :

- Les dépenses de personnel ;
- Les autres dépenses de fonctionnement ;
- Les dépenses d'investissement.

A l'intérieur de ces groupes de dépenses, les virements de crédits relèvent de l'autorité du directeur.

Les virements de crédits des dépenses de personnel vers les autres groupes de dépenses et des autres dépenses de fonctionnement vers les dépenses d'investissement sont effectués par le directeur. Ils font l'objet d'une information aux ministères de tutelle. Les virements vers le groupe de dépenses de personnel ne sont pas possibles.

Tout autre virement de crédit est interdit. Il ne peut être dérogé à cette règle, exceptionnellement, qu'après accord préalable des services des ministères de tutelles par une décision modificative soumise au vote du conseil d'administration.

2.3 Les reports de crédits non consommés sur les dépenses à caractère limitatif

Les dépenses de personnel et autres dépenses de gestion

Les crédits non consommés constatés au niveau de chaque groupe de dépenses à caractère limitatif, après éventuel virement de crédit, donne lieu à un report sur l'exercice suivant. Les crédits non consommés au titre des dépenses à caractère évaluatif d'un exercice ne peuvent donner lieu à report.

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

Dès lors que les comptes sont approuvés par le CA, des propositions de report de crédit sont soumises au vote du Conseil d'administration.

Les dépenses d'investissement

Les règles comptables concernant les immobilisations rendent parfois complexe l'exécution d'un projet en fin d'exercice. En effet, elles peuvent conduire à constater la charge sur le budget de l'exercice suivant si la livraison du projet n'est pas assurée avant le 31 décembre de l'exercice.

Ainsi, les crédits non consommés constatés au niveau de chaque groupe de dépenses à caractère limitatif, après éventuel virement de crédit, donne lieu à un report sur l'exercice suivant.

Dès lors que les comptes sont approuvés par le CA, des propositions de report de crédit sont soumises au vote du Conseil d'administration.

Ces reports sont présentés pour information au CA de la Cavimac, l'approbation des services des Ministères étant réputée acquise.

En fin de COG, à titre exceptionnel, les crédits d'investissement non consommés en fin d'exercice, pourront faire l'objet d'un report dans les conditions suivantes :

- Enregistrement d'un engagement comptable sur l'exercice N
- Pour une dépense certaine qui se réalisera sur l'exercice N+1

2.4 Les règles d'utilisation des recettes

Les recettes réutilisables constituent une autorisation de dépenses du budget de gestion administrative équivalente au montant du produit. Ces produits sont estimés chaque année en N-1 afin d'être présentés au budget primitif, ajustés au budget rectificatif et soumis par le directeur au vote du CA.

L'approbation du Ministère du budget et du Ministère des Solidarités et de la Santé est implicite dans un délai de 20 jours à compter la réception du relevé de décision du CA.

Si la réalisation des recettes réutilisables de l'année N est supérieure à l'évaluation faite au titre du même exercice, la différence vient majorer des autorisations de dépenses du dépassement de la prévision de recettes.

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

2.5 La réserve nationale

L'utilisation de la réserve nationale est subordonnée à l'autorisation préalable du Ministère du budget et du Ministère des Solidarités et de la Santé. Une information est faite au CA.

Les crédits non utilisés de la réserve nationale sont annulés en fin de chaque exercice.

3. Le suivi de l'exécution budgétaire

Le suivi de l'exécution budgétaire est assuré par une présentation annuelle au CA de la Cavimac. Le suivi du budget se fait au travers d'un tableau de bord budgétaire. Ce tableau de bord doit être actualisé et adressé aux ministères du Budget et des Solidarités et de la santé, à échéance quadrimestrielle.

Il comprend notamment :

- un suivi des dépenses de gestion administrative au sein d'un tableau de bord portant notamment sur les prévisions et les exécutions mensuelles de l'ensemble des crédits de gestion administrative. Il retrace également la prévision et la réalisation des dépenses effectuées au titre de l'intéressement des personnels. Ce tableau est accompagné d'une note synthétique détaillant les sous-jacents de la prévision et de l'exécution ;
- un suivi des effectifs portant sur la situation des effectifs à date, les flux d'entrées et de sorties, ainsi que les sous-jacents des prévisions de dépenses de personnel. Il retrace la prévision et la réalisation des dépenses effectuées au titre de l'intéressement des personnels;
- un suivi des dépenses informatiques en prévision et en exécution.

BUDGET GESTION ADMINISTRATIVE

Postes budgétaires	Budget 2023	Budget 2024	Budget 2025	Budget 2026	Budget 2027
Dépenses à caractère limitatif	11 226 848 €	11 096 161 €	10 951 888 €	10 433 708 €	10 260 815 €
Section de Masse de personnel	7 493 734 €	7 301 474 €	7 474 154 €	7 308 528 €	7 426 347 €
Section de fonctionnement	3 077 981 €	3 084 487 €	2 965 434 €	2 901 180 €	2 834 468 €
60 achats	100 425 €	103 350 €	106 275 €	109 200 €	112 125 €
61 services extérieurs	1 714 751 €	1 711 213 €	1 681 114 €	1 668 916 €	1 654 160 €
62 autres services extérieurs	1 208 790 €	1 236 821 €	1 152 114 €	1 088 088 €	1 040 479 €
65 autres charges de gestion courante et charge de gestion technique	54 015 €	33 102 €	25 932 €	34 976 €	27 704 €
70 Comptes de produit	- €	- €	- €	- €	- €
75 Autre Produit de gestion courante	- €	- €	- €	- €	- €
Section d'investissements	655 132 €	710 200 €	512 300 €	224 000 €	- €
Dépenses à caractère évaluatif	4 841 290 €	4 880 558 €	4 797 541 €	4 830 691 €	4 863 841 €
Dépenses de fonctionnement	1 262 912 €	1 301 781 €	1 218 365 €	1 251 116 €	1 283 867 €
61 Services extérieurs - 61562 - Maintenance sur installations à caractère spécifique - quand développements imposés par des évolutions réglementaires	30 900 €	31 800 €	32 700 €	33 600 €	34 500 €
65 Services rendus entre OSS et charges exceptionnelles de gestion courante	1 093 544 €	1 125 395 €	1 157 245 €	1 189 096 €	1 220 947 €
* Investissement institutionnel - SINERGI - PGI	138 468 €	144 586 €	28 420 €	28 420 €	28 420 €
Dotations aux amortissements et aux provisions	3 024 679 €				
Section d'investissements	353 699 €	354 098 €	354 497 €	354 896 €	355 295 €
Réserve non reportable	200 000 €				
Produits provisionnels	180 000 €				
Total (hors charges calculées)	12 503 459 €	12 412 040 €	12 184 750 €	11 699 720 €	11 559 977 €
Total (avec dotation aux provisions et amortissements & production immobilisée)	16 068 138 €	15 976 719 €	15 749 429 €	15 264 399 €	15 124 656 €

BUDGET D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

1. Le cadrage budgétaire

Pour la période 2023-2027, l'ensemble des dépenses fait l'objet d'une programmation pluriannuelle donnant lieu à l'élaboration d'un budget de gestion d'Action Sanitaire et Sociale communiqué à la fin de la présente annexe. La procédure budgétaire reste régie par la règle de l'annualité.

Toutes les dépenses sont pluriannuelles et à caractère limitatif.

Les provisions constituées à la fin de chaque exercice pour tenir compte de l'ensemble des charges, ne viennent pas s'imputer sur les crédits budgétaires de l'exercice. Il en est de même des reprises sur provisions.

Les dépenses d'Action Sanitaire et Sociale relèvent d'un budget global et sont classées en deux groupes, qui sont présentés ci-dessous :

Action sociale « domaine maladie »

Il s'agit des :

- Prestations supplémentaires obligatoires ;
- Prestations supplémentaires facultatives et aides financières ;
- Actions de prévention (y compris la participation aux actions nationales) ;
- Achats de matériel médical / lits médicalisés.

Action sociale « domaine vieillesse »

Il s'agit des :

- Aides ménagères à domicile et garde à domicile ;
- Allocations complémentaires de ressources ;
- Participation au financement de l'allocation personnalisée d'autonomie ;
- Secours et dons ;
- Aides à l'amélioration de l'habitat (aides collectives et aides individuelles à l'hébergement) ;
- Aides au paiement des cotisations ;
- Aides à l'achat de lits médicalisés et de matériel médical.

Actions nouvelles

Il s'agit des :

- Aides en faveur du "Bien Vieillir" ;
- Aides à la réduction de la fracture numérique.

Champ d'application

Entrent dans le champ d'application de la convention les dépenses d'Action Sanitaire et Sociale relatives aux risques gérés par la Cavimac ainsi que les dépenses dédiées aux actions de prévention d'éducation et de promotion de la santé. Tous les crédits ont un caractère pluriannuel.

La présente convention s'entend sur la base d'une réglementation constante. Au cas où des évolutions de la réglementation viendraient à modifier significativement les dépenses de la Cavimac, les parties signataires conviennent d'en mesurer exactement l'impact et d'en dégager si nécessaire les conséquences financières. A contrario, toute mesure de nature législative ou réglementaire conduisant à un transfert de charge du FASS vers un autre budget entraîne une annulation des crédits budgétés à due concurrence.

2. Les règles de gestion

2.1 Le vote des budgets annuels

La programmation budgétaire pluriannuelle 2023-2027 figure en annexe. Le budget FASS fait l'objet d'un vote chaque année par le CA. L'approbation par l'Etat de ce budget, après un délai de 20 jours, est réputée acquise s'il est conforme à la présente convention.

2.2 Les virements de crédits

Le principe de fongibilité est applicable entre toutes les lignes budgétaires de l'Action Sanitaire et Sociale et de la Prévention. En fin d'exercice, afin d'équilibrer les charges au regard des crédits fixés pour chaque action, le Directeur procède aux virements de crédits nécessaires au respect des budgets alloués. Les virements de crédits effectués font l'objet d'une information au Ministère du Budget et au Ministère des Solidarités et de la Santé.

2.3 Les règles de report

Afin de permettre une gestion pluriannuelle des dépenses du FASS, la Cavimac est autorisée à reporter les crédits non consommés d'un exercice N-1 sur l'exercice N sur la période de la COG.

La nature des crédits reportables

Tous les crédits non consommés au titre d'un exercice N-1 peuvent donner lieu à report sur l'exercice N.

La modalité de report

Chaque année, après la clôture des comptes de l'exercice N-1, à la constatation des dépenses exécutées au titre de l'année précédente, les crédits non consommés peuvent donner lieu à report sur l'exercice suivant. Ces crédits augmentent ainsi à due concurrence le montant des autorisations de dépenses de l'exercice N et donnent lieu à un budget rectificatif présenté à la Commission d'ASS et au CA de la Cavimac. L'approbation par l'Etat de ce budget, après un délai de 20 jours, est réputée acquise s'il est conforme à la présente convention.

Gestion des recettes

Les produits comptables résultant du versement d'une quote-part participative d'un tiers à une action de prévention, notamment dans le cadre des actions de mutualisation, peuvent, en tant que de besoin, être considérés comme des recettes réutilisables et par conséquent, constituer une autorisation de dépense du FNGR équivalente au montant du produit. Il en est de même pour les aides du Fonds d'Action Sanitaire et Sociale qui pourront éventuellement être mutualisées.

Le suivi de l'exécution budgétaire

Les modalités de suivi du budget du FASS, notamment celles relatives à la communication d'un tableau de bord aux tutelles, sont identiques à celles établies pour le FNGA. Ce suivi est également assuré par une présentation annuelle au CA de la Cavimac.

2.4 Suivi de la COG

L'avancement de la convention fait l'objet d'informations régulières au conseil d'administration.

Au premier semestre de l'année 2025, un bilan intermédiaire de la convention sera réalisé par les services de l'établissement et soumis au conseil d'administration.

2.5 Révision de la COG

La convention peut être révisée en cours de période par avenant à l'initiative de l'une ou l'autre des parties signataires. L'avenant sera soumis pour avis au conseil d'administration du régime.

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

BUDGET D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE

Comptes	Budget 2023	Budget 2024	Budget 2025	Budget 2026	Budget 2027
ACTION SOCIALE MALADIE	569 000 €	568 000 €	543 250 €	515 000 €	490 000 €
ACTION SOCIALE VIEILLESSE	4 709 250 €	4 630 000 €	4 480 000 €	4 315 000 €	4 165 000 €
ACTION SOCIALE NOUVELLE					
Aides en faveur du "Bien Vieillir"	100 000 €	120 000 €	220 000 €	350 000 €	400 000 €
Aides à la réduction de la fracture numérique	15 000 €	25 000 €	70 000 €	80 000 €	90 000 €
PREVENTION	900 000 €	900 000 €	900 000 €	900 000 €	900 000 €
TOTAL	6 293 250 €	6 243 000 €	6 213 250 €	6 160 000 €	6 045 000 €

EFFECTIFS DU PERSONNEL

Etat des effectifs COG 2023 - 2027

Années	2023	2024	2025	2026	2027
Effectifs ETP	106	106	106	106	106

Outre les emplois pérennes prévus dans cette trajectoire d'effectif, des emplois non pérennes peuvent compléter ces effectifs, dans la limite des crédits de personnel disponibles au budget de gestion administrative.

SYNTHÈSE DES INDICATEURS

TABLEAU DES INDICATEURS									
N°	TYPE	SUIVI	LIBELLE	OBJECTIFS				MODE DE CALCUL	
				2023	2024	2025	2026		2027
1	Qualité de service	Résultat	Taux de mises à jour administratives en ligne	52%	52%	54%	54%	54%	Nombre de mises à jour administratives web (changement d'adresse, de coordonnées bancaires, déclarations médecin-traitant) / Nbre de mises à jour administratives effectuées quel que soit le canal (sur le web et hors web)
2	Qualité de service	Résultat	Taux d'attribution des droits propres mis en paiement dans le délai requis	92%	92%	93%	94%	95%	Nombre de pensions de droits propres mises en paiement dans les 60 jours qui suivent la date d'effet ou dans les 60 jours qui suivent la complétude du dossier si elle est postérieure à la date d'effet / nombre total de pensions de droits propres mises en paiement
3	Qualité de service	Suivi	Taux de dossiers ASPA notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	90%	90%	92%	92%	92%	Délai de notification des dossiers ASPA entre leur date d'arrivée (date de 1ère intervention) et la date de notification
4	Qualité de service	Suivi	Taux de certification des carrières	70%	75%	80%	85%	90%	Nombre de carrières certifiées pour la génération concernée (personnes atteignant l'âge de 61 et 62 ans dans l'année) / Nombre total d'assurés atteignant l'âge de 61 et 62 ans dans l'année
5	Qualité de service	Suivi	Nombre de comptes retraite créés sur le portail info-retraite	14 430	14 930	15 430	15 930	16 430	L'indicateur recense le nombre de création de comptes
6	Qualité de service	Résultat	Délai de remboursement des Feuilles de Soins Papier (FSP)	≤ 6 jours	≤ 6 jours	≤ 6 jours	≤ 6 jours	< 6 jours	Mode de calcul Bench : Sommes (Dates de mandatement - Dates de réception des FSP) / le nombre total de FSP PN
7	Qualité de service	Résultat	Délai de remboursement des Feuilles de Soins Electronique (FSE)	≤ 3 jours	≤ 3 jours	≤ 3 jours	≤ 3 jours	< 3 jours	Mode de calcul Bench : Sommes (dates de mandatement - dates de réception des FSE PN) / le nombre de FSE PN
8	Qualité de service	Résultat	Délai de remboursement des prestations en espèces	≤ 14 jours	≤ 13 jours	≤ 12 jours	≤ 12 jours	≤ 12 jours	Somme (Dates de mandatement - Dates de réception des arrêts maladie/maternité/paternité) / le nombre total des arrêts reçus
9	Qualité de service	Résultat	Taux de satisfaction globale	90%	91%	91%	92%	92%	Pourcentage d'usagers satisfaits ou très satisfaits des services rendus au moment du traitement de leur dossier
10	Qualité de service	Résultat	Taux de satisfaction par mode de contact	88%	90%	90%	91%	91%	Satisfaction par mode de contact (email, téléphone, internet, physique, papier) Pourcentage d'usagers satisfaits + très satisfaits sur chaque canal
11	Qualité de service	Résultat	Taux d'appels aboutis	89%	90%	91%	92%	92%	Appels décrochés par une personne physique + appels information délivrés par le SVI / nombre total des appels entrants aboutis + dissuadés (à l'initiative de l'organisme) + abandonnés (à l'initiative de l'usager sur file d'attente)
12	Qualité de service	Suivi	Taux de courriels traités dans les délais	70%	70%	70%	72%	72%	Nombre de courriels traités en 48h, hors accusés de réception automatique / nombre total de courriels entrant hors spam
13	Qualité de service	Résultat	Taux de réclamations traitées dans les délais décliné par branche en nombre de jours ouverts	70%	75%	80%	83%	85%	Mode de calcul Bench : Nombre de réclamations traitées dans un délai de : 8 jours (ouverts) pour l'affiliation, le recouvrement et la retraite ; 5 jours (ouverts) pour la maladie / nombre total de réclamations reçues sur cette même période
14	Qualité de service	Suivi	Délai moyen de traitement des demandes d'affiliation	9 Jrs	L'indicateur mesure le délai de traitement des dossiers d'affiliation entre leur date d'arrivée (date de 1ère intervention) et la date de clôture de l'instance après décision d'affiliation ou de refus				
15	Recouvrement	Suivi	Taux de restes à recouvrer	< 1%	< 1%	< 1%	< 1%	< 1%	Comparaison entre l'encaissement et les cotisations dues à l'organisme à une date donnée

TABLEAU DES INDICATEURS										
N°	TYPE	SUIVI	LIBELLE	OBJECTIFS					MODE DE CALCUL	
				2023	2024	2025	2026	2027		
16	Maitrise des risques	Résultat	Taux d'incidences financières des erreurs [TIF] Maladie	≤1,15%	≤1,10%	≤1,05%	≤1,00%	≤1%	Montant des erreurs financières détectées lors des contrôles de l'échantillon/ montant des prestations contrôlées et payées du même échantillon	
17	Maitrise des risques	Résultat	Taux d'incidences financières des erreurs [TIF] Retraite	2%	2%	2%	2%	2%	Montant des erreurs financières détectées lors des contrôles de l'échantillon/ montant des prestations contrôlées et payées du même échantillon	
18	Maitrise des risques	Résultat	Taux de qualité des dossiers en volume avant paiement [IQL] Maladie	≤ 3%	≤ 2,8%	≤ 2,8%	≤ 2,8%	≤ 2,8%	Nombre de dossiers liquidés contrôlés présentant une anomalie ayant un impact financier / Nombre total de dossiers liquidés contrôlés	
19	Maitrise des risques	Résultat	Taux de qualité des dossiers en volume avant paiement [IQL] Retraite	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	Nombre de dossiers liquidés contrôlés présentant une anomalie ayant un impact financier / Nombre total de dossiers liquidés contrôlés	
20	Maitrise des risques	Suivi	Montant total des préjudices frauduleux constatés ou subis [Domaine Fraude]	10 000 €	10 000 €	10 000 €	10 000 €	10 000 €	Mode de calcul Bench: Montant des préjudices frauduleux + montants inclus fautifs constatés ou subis	
21	Maitrise des risques	Suivi	Montant total des préjudices frauduleux évités [Domaine Fraude]	200 000 €	200 000 €	200 000 €	200 000 €	200 000 €	Mode de calcul Bench: Montant des préjudices frauduleux évités + montant des préjudices fautifs évités	
22	Maitrise des risques	Résultat	Taux de recouvrement des indus non frauduleux [Maladie + Retraite]	≥ 96%	≥ 96%	≥ 97%	≥ 97%	≥ 97,5%	Mode de calcul Bench: Montant des indus non frauduleux recouverts/ Montant total des indus non frauduleux	
23	Maitrise des risques	Suivi	Taux de qualité des dossiers de demande « C25 » [1ère demande et renouvellement hors renouvellement automatique ASPAI en volume avant paiement [IQL] Maladie	≤ 7%	≤ 6%	≤ 5,50%	≤ 5%	≤ 4,50%	Nombre de dossiers liquidés contrôlés présentant une anomalie ayant un impact financier / Nombre total de dossiers liquidés contrôlés	
24	Maitrise des risques	Suivi	Taux de qualité des dossiers Indemnités Journalières en volume avant paiement [IQL] Maladie	≤ 6,50%	≤ 5,50%	≤ 5%	≤ 4%	≤ 3,50%	Nombre de dossiers liquidés contrôlés présentant une anomalie ayant un impact financier / Nombre total de dossiers liquidés contrôlés	
25	SI	Suivi	Indicateur d'informations entrantes par voie dématérialisée	≥ 52%	≥ 55%	≥ 55%	≥ 57%	≥ 57%	Volume d'informations collectées par voie dématérialisée / volume d'informations collectées sous toutes modalités	
26	Contrôle de gestion	Suivi	Nombre de revues de processus de conception des clefs de répartition mis en place dans l'année	-	-	1 par an	2 par an	2 par an	Mettre à jour la clef de répartition pour le calcul du coût de gestion	
27	Ressources humaines	Suivi	Taux de formation des agents	> 80%	> 80%	> 80%	> 80%	> 80%	Mode de calcul Bench: Nombre de salariés ayant bénéficié d'action(s) de formation / ETPMA au 31/12	
28	Ressources humaines	Suivi	Taux d'absentéisme de courte durée (< a 8 jours)	< 1%	< 1%	< 1%	< 1%	< 1%	Mode de calcul Bench: Rapport des heures d'absences maladie de courte durée (moins de 8 jours calendaires) de l'ensemble du personnel, sur le total d'heures théoriques de travail du personnel (en jours ouvrés)	
29	DD	Suivi	Taux d'évolution de la consommation d'énergie	≤ -1%	≤ -1%	≤ -1%	≤ -1%	≤ -1%	Evolution (taux de variation) d'une année sur l'autre de la consommation annuelle totale d'énergie (en Kwh)	
30	DD	Suivi	Ratio de surface utile par ETP	Stabilisation 10m²/agent						Mode de calcul Bench: Surface utile nette exprimée en m² / Nombre d'agents de l'organisme
31	Marchés publics	Suivi	Taux de mutualisation des achats en intra et en interbranche	≥ 60%	≥ 60%	≥ 62,50%	≥ 62,50%	≥ 65%	Mode de calcul Bench: Montant des achats mutualisés en intrabrancher + montant des achats mutualisés en interbranche centrale UCANSS + UGAP) / Montant total des achats de la branche	
32	FASS	Résultat	Délai moyen de traitement des dossier d'AMD	< 30 jours	< 30 jours	< 30 jours	< 30 jours	< 30 jours	S (date de notification - date d'arrivée de la demande) / nombre total de demandes d'AMD	
33	FASS	Suivi	Nombre de collectivités en difficulté économique ayant bénéficié d'un accompagnement	25	25	30	30	30	L'indicateur recense le nombre de collectivités ayant bénéficié d'un accompagnement	
34	Gestion des moyens	Suivi	Ratio des frais de gestion multi activités	107 000	107 000	107 000	107 000	107 000	Rapport du coût de gestion du régime sur le nombre de collaborateurs	



Cavimac

Le Tryalis
9, rue de Rosny
93100 Montreuil

www.cavimac.fr



www.cavimac.fr

Le Tryalis - 9 rue de Rosny 93100 Montreuil
Standard : 01 41 58 45 45

