

COG 2023-2027



INC Retraite – 20 septembre 2023

Les grands axes de la COG 2023-2027





2

Plan de la COG 2023-2027



PARTIE 1 : Être présents pour les assurés tout au long de leur vie

- **Fiche 1** : Garantir un accès à nos services adapté aux besoins des assurés
- **Fiche 2** : Développer l'offre de service « carrière » pour l'ensemble des actifs
- **Fiche 3** : Aller au devant des assurés pour mieux lutter contre le non-recours et prévenir leurs difficultés
- **Fiche 4** : Garantir une retraite accompagnée pour tous les retraités socialement fragiles

PARTIE 2 : Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services

- **Fiche 5** : Améliorer nos processus de traitement pour garantir une délivrance efficace des prestations
- **Fiche 6** : Accroître notre maîtrise du risque financier à travers l'amélioration de la conformité des prestations
- **Fiche 7** : Accroître nos capacités de lutte contre la fraude

PARTIE 3 : Optimiser le fonctionnement de la branche pour atteindre nos objectifs de manière efficiente et responsable

- **Fiche 8** : Ancrer la responsabilité sociale et environnementale au cœur de nos actions
- **Fiche 9** : Renforcer le pilotage économique et opérationnel de la branche retraite
- **Fiche 10** : Garantir l'excellence opérationnelle des systèmes d'information
- **Fiche 11** : Renforcer la fonction opérateur SI de la Cnav



Partie I - Être présents pour les assurés tout au long de leur vie



Fiche 1 – Garantir un accès à nos services adapté aux besoins des assurés

Engagement #1 – Capitaliser sur l’écoute assuré et l’exploitation de nos données pour améliorer de manière continue notre relation de service

Engagement #2 – Renforcer notre accessibilité à tous les publics en adaptant notre politique d’accueil à la réalité des territoires et aux besoins des assurés

Engagement #3 – Développer les services numériques pour satisfaire les assurés les plus autonomes ou éloignés de nos agences



Partie I - Être présents pour les assurés tout au long de leur vie



Fiche 1 – Garantir un accès à nos services adapté aux besoins des assurés

Code indic.	Indicateurs de performance	2023	2024	2025	2026	2027
RS-1	Niveau de satisfaction global des assurés	90%	90%	90%	91%	91%
RS-2	Niveau de satisfaction des assurés par rapport aux principaux canaux de contact	88%	89%	90%	90%	90%
RS-3	Maîtrise de la réitération	5,5	5	5	4,5	4,5
RS-4	Taux de réclamations traitées dans les délais	81%	82%	83%	84%	85%
RS-5	Taux d'appels téléphoniques aboutis	87%	87%	88%	88%	90%
RS-6	Taux de courriels traités en deux jours ouvrés	86%	86%	86%	86%	86%
RS-7	Nombre de rendez-vous effectués	450 000	550 000	700 000	850 000	1 000 000
RS-8	Taux de demandes de retraite déposées en ligne (droits propres)	65%	65%	67%	70%	70%
RS-9	Taux de demandes de retraite déposées en ligne (droits dérivés)	38%	41%	43%	45%	50%
RS-10	Progression du nombre de régularisations de carrière actifs traitées <i>via</i> la coproduction	-	-	5%	10%	15%



Partie I - Être présents pour les assurés tout au long de leur vie



Fiche 2 – Développer l'offre de service « carrière » pour l'ensemble des actifs

Engagement #1 – Ouvrir une offre de services complète à destination des actifs de moins de 55 ans

Engagement #2 – Diversifier notre offre de conseil pour mieux répondre aux publics ayant des besoins particuliers

Engagement #3 – Développer le conseil aux entreprises



Partie I - Être présents pour les assurés tout au long de leur vie



Fiche 2 – Développer l'offre de service « carrière » pour l'ensemble des actifs

Code indic.	Indicateurs de performance	2023	2024	2025	2026	2027
PO-7	Nombre de reconstitutions de carrière (RDC) dissociées de la liquidation du droit effectuées pour des actifs	50 000	100 000	200 000	350 000	500 000
PO-8	Taux de réponse aux demandes de reconstitution de carrière (RDC) des assurés traitées dans un délai de 6 mois	na	50%	55%	60%	75%



Partie I - Être présents pour les assurés tout au long de leur vie



Fiche 3 – Aller au devant des assurés pour mieux lutter contre le non-recours et prévenir leurs difficultés

Engagement #1 – Détecter et prévenir le non-recours ainsi que les situations de prise en charge dégradée dues aux dossiers à risque

Engagement #2 – Prendre en charge de manière proactive les assurés en situation de non-recours ou dont le dossier est à risque

Engagement #3 – Etablir des modalités de prise en charge spécifiques pour les dossiers ne pouvant être traités efficacement *via* les circuits classiques



Partie I - Être présents pour les assurés tout au long de leur vie



Fiche 3 – Aller au devant des assurés pour mieux lutter contre le non-recours et prévenir leurs difficultés

<i>Code indic.</i>	Indicateurs de performance	2023	2024	2025	2026	2027
<i>PO-9</i>	Nombre de situations de non-recours ayant fait l'objet d'une prise en charge	–	50 000	150 000	300 000	500 000



Partie I - Être présents pour les assurés tout au long de leur vie



Fiche 4 – Garantir une retraite accompagnée pour tous les retraités socialement fragiles

Engagement #1 – Rendre accessible à tous le vieillissement actif en santé

Engagement #2 – Accompagner le bien vieillir chez soi et l'autonomie à domicile

Engagement #3 – Contribuer à la simplification du parcours de la vie à la retraite des assurés

Engagement #4 – Contribuer au développement de nouvelles réponses de prévention pour demain

Engagement #5 – Développer des réponses pour accompagner les retraités en situation de précarité économique

Engagement #6 – Assurer la bonne coordination de la politique d'action sociale avec les actions conduites par la CNSA



Partie I - Être présents pour les assurés tout au long de leur vie



Fiche 4 – Garantir une retraite accompagnée pour tous les retraités socialement fragiles

Code indic.	Indicateurs de performance	2023	2024	2025	2026	2027
PO-10	Taux de demandes d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	90%	92%	92%	92%	92%
PO-11	Taux de déploiement de la reconnaissance mutuelle effective (proportion de départements)	na	45%	60%	75%	90%
PO-12	Nombre d'évaluations globales des besoins à domicile réalisées	240 000	279 000	288 000	296 000	302 000



Partie I - Être présents pour les assurés tout au long de leur vie



Fiche 4 – Garantir une retraite accompagnée pour tous les retraités socialement fragiles : ZOOM action sociale (1/2)

Axe 1 : Accompagner le bien vieillir

- Porter une politique du Bien vieillir, en application de la convention Etat/Interrégime du 7 février 2022,
- Déployer les futurs programmes nationaux de prévention prioritaires en articulation étroite avec la CNSA/branche Autonomie

Axe 2 : Accompagner le bien vieillir chez soi et l'autonomie à domicile

- Elargir le champ des bénéficiaires des visites d'évaluations globales des besoins à domicile :
- Généraliser les plans d'aides OSCAR et déployer progressivement au sein de cette nouvelle génération de plan d'aides 2 nouveaux services :
 - un temps de prévention réalisé par les aides à domicile après une formation au repérage et suivi des capacités (étape 1 ICOPE (Projet 2 NACRE))
 - un temps dédié au lien social (1 heure mensuelle max)
- Maintenir des PAI ambitieux pour les résidences autonomie ainsi que le soutien aux habitats intermédiaires socialement accessibles en garantissant leur performance énergétique
- Contribuer à l'accélération de l'adaptation des logements dans le parc social



Partie I - Être présents pour les assurés tout au long de leur vie



Fiche 4 – Garantir une retraite accompagnée pour tous les retraités socialement fragiles : ZOOM action sociale (2/2)

Axe 3 : Contribuer à la simplification des démarches des retraités

- Simplifier les démarches des retraités et de leurs aidants en généralisant :
 - le dossier unique de demande d'aides à l'autonomie à domicile ainsi que le téléservice associé
 - la reconnaissance mutuelle des évaluations de besoins sur l'ensemble du territoire

Axe 4 : Contribuer au développement de nouvelles réponses de prévention pour demain

- Mobiliser l'accélérateur partenarial VIVA Lab pour soutenir de nouvelles solutions techniques, technologiques et servicielles dédiées au « bien-vieillir », en lien avec le futur Centre de ressources et de preuves de la CNSA

Axe 5 : Développer des offres attentionnées en direction des retraités en situation de précarité économique

- Développer des démarches visant à « aller vers » les jeunes retraités les plus vulnérables économiquement en s'appuyant sur nouvelle action de prévention collective « Bienvenue à la retraite » et l'expérimentation de « RDV retraite et prévention » (sur la base du projet 1 NACRE intégrant la démarche ICOPE)
- S'appuyer sur des partenariats étroits avec les principaux réseaux associatifs de lutte contre la pauvreté et l'isolement social



Partie I - Être présents pour les assurés tout au long de leur vie



Fiche 4 – Garantir une retraite accompagnée pour tous les retraités socialement fragiles : budget agrégé FNASSPA

FNASSPA 2023-2027	Dépenses 2022	2023	2024	2025	2026	2027
Total dépenses d'intervention (Millions d'euros)	414,611	433,883	440,866	467,9	482,641	498,601

SYNTHESE FNASSPA 2023-2027	Prév. Exé 2022	Budget COG 2023	Budget COG 2024	Budget COG 2025	Budget COG 2026	Budget COG 2027
<u>Total dépenses d'intervention dont :</u>	414 611 405 €	433 883 700 €	440 866 700 €	467 900 200 €	482 641 500 €	498 601 200 €
Aide au maintien à domicile (yc. Mesures nouvelles + inflation/démographie)	263 697 886 €	290 979 100 €	331 055 400 €	355 281 300 €	367 474 500 €	381 125 500 €
Habitat et cadre de vie	70 381 092 €	64 000 000 €	28 200 000 €	29 233 000 €	30 236 000 €	31 256 000 €
Actions collectives de prévention	24 158 408 €	25 621 000 €	26 817 000 €	27 818 000 €	28 749 000 €	29 711 000 €
Dépenses d'intervention DOM	7 357 856 €	7 803 000 €	8 167 000 €	8 472 000 €	8 756 000 €	9 049 000 €

Une programmation budgétaire 2023-2027 du FNASSPA en augmentation de plus de 20% par rapport à l'exécuté 2022 et :

- tenant compte des perspectives démographiques,
- permettant le déploiement des mesures nouvelles (temps de prévention et de lien social, élargissement de l'offre d'évaluation des besoins)
- confortant le soutien en direction des résidences autonomie (50M/an)



Partie II - Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services



Fiche 5 – Améliorer nos processus de traitement pour garantir une délivrance efficace des prestations

Engagement #1 – Simplifier les procédures et réduire les délais de traitement des dossiers

Engagement #2 – Améliorer les échanges d'information avec les partenaires étrangers afin d'accélérer le traitement des dossiers

Engagement #3 – Harmoniser et optimiser les procédures de traitement du réseau

Engagement #4 – Accroître les capacités de production de la branche en matière de reconstitution de carrière

Engagement #5 – Progresser dans l'automatisation de nos processus de traitement



Partie II - Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services



Fiche 5 – Améliorer nos processus de traitement pour garantir une délivrance efficace des prestations

Code indic.	Indicateurs de performance	2023	2024	2025	2026	2027
PO-1	Taux de dossiers notifiés avant la date d'entrée en jouissance	60%	62%	64%	68%	75%
PO-2	Délais de traitement des dossiers de droits propres	75 J	73 J	71 J	68 J	65 J
PO-3	Nombre de dossiers de droits propres avec rupture de ressources potentielle	25 000	23 000	21 000	19 000	16 000
PO-4	Taux de demandes de pensions de réversion traitées en moins de 90 jours	65%	67%	69%	72%	75%
PO-4bis	Taux de demandes de pension de réversion traitées en moins de 180 jours	80%	82%	84%	87%	90%
PO-5	Taux de demandes d'allocations de solidarité aux personnes âgées (ASPA) traitées en moins de 90 jours	55%	58%	62%	66%	70%
PO-5bis	Taux de demandes d'ASPA traitées en moins de 180 jours	80%	82%	84%	87%	90%
PO-6	Taux de demandes de droit des assurés résidant à l'étranger traitées en moins de quatre mois	55%	60%	65%	70%	75%



Partie II - Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services



Fiche 6 – Accroître notre maîtrise du risque financier à travers l'amélioration de la conformité des prestations

Engagement #1 – Améliorer la qualité de l'alimentation primaire des données

Engagement #2 – Optimiser les modalités de mesure du risque résiduel en matière de conformité financière

Engagement #3 – Refondre la politique de maîtrise du risque financier afin de la rendre plus performante



Partie II - Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services



Fiche 6 – Accroître notre maîtrise du risque financier à travers l'amélioration de la conformité des prestations

Code indic.	Indicateurs de performance	2023	2024	2025	2026	2027
CF-1	Taux de qualité des dossiers validés IQPR (indicateur qualité du processus retraite)	88,50%	89%	89,50%	90,50%	93%
CF-2	Taux d'incidence financière des erreurs (TIF)	1,05%	0,95%	0,85%	0,75%	0,65%



Partie II – Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services



Fiche 7 – Accroître nos capacités de lutte contre la fraude

Engagement #1 – Mieux mesurer et détecter la fraude

Engagement #2 – Prévenir ou stopper les fraudes et les fautes



Partie II – Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services



Fiche 7 – Accroître nos capacités de lutte contre la fraude

<i>Code indic.</i>	Indicateurs de performance	2023	2024	2025	2026	2027
CF-3	Montant total des préjudices frauduleux et /ou fautifs constatés ou subis	25M€	25M€	25M€	26M€	27M€
CF-4	Montant total des préjudices frauduleux et /ou fautifs évités	150M€	160M€	170M€	180M€	200M€
CF-5	Taux de recouvrement des indus	75%	77%	79%	82%	85%



Partie III - Optimiser le fonctionnement de la branche pour atteindre nos objectifs de manière efficiente et responsable



Fiche 8 – Ancrer la responsabilité sociale et environnementale au cœur de nos actions

Engagement #1 – Réduire l'empreinte environnementale de la branche

Engagement #2 – Poursuivre les efforts de la branche en matière de responsabilité sociale

Engagement #3 – Assurer la protection et un usage éthique des données à caractère personnel



Partie III - Optimiser le fonctionnement de la branche pour atteindre nos objectifs de manière efficiente et responsable



Fiche 8 – Ancrer la responsabilité sociale et environnementale au cœur de nos actions

Code indic.	Indicateurs de performance	2023	2024	2025	2026	2027
RSO-1	Taux d'évolution de la consommation d'énergie	-5%	-10%	-15%	-20%	-25%
RSO-2	Parité aux postes de direction générale des organismes locaux (taux du genre le moins représenté)	43%	43%	43%	43%	43%
RSO-3	Taux d'absentéisme maladie de courte durée (hors Covid)	1,16%	1,14%	1,12%	1,10%	1,08%
RSO-4	Taux de formation des agents	66%	67%	68%	69%	70%



Partie III - Optimiser le fonctionnement de la branche pour atteindre nos objectifs de manière efficiente et responsable



Fiche 9 – Renforcer le pilotage économique et opérationnel de la branche retraite

Engagement #1 – Accroître les capacités de pilotage et de maîtrise des risques de la branche

Engagement #2 – Rationaliser les dépenses de fonctionnement de la branche

Engagement #3 – Développer les mutualisations pour accroître l'efficacité et l'efficience de la branche

Engagement #4 – Accroître l'efficience et la maîtrise des risques de nos processus internes à travers la dématérialisation



Partie III - Optimiser le fonctionnement de la branche pour atteindre nos objectifs de manière efficiente et responsable



Fiche 9 – Renforcer le pilotage économique et opérationnel de la branche retraite

Code indic.	Indicateurs de performance	2023	2024	2025	2026	2027
PE-1	Nombre de m ² de surface utile brute par résident dans les nouveaux locaux de la branche	14 m ²	14 m ²	14 m ²	14 m ²	14 m ²
PE-2	Taux de mutualisation des achats	65%	65%	65%	65%	65%
PE-3	Accroissement de la productivité par ETPMA	–	1%	2%	3%	4%
PE-4	Réduction des écarts de productivité des caisses du réseau	0%	10%	10%	10%	10%
PE-5	Evolution du coût de gestion	–	- 1%	- 2%	- 3%	- 4%



Partie III - Optimiser le fonctionnement de la branche pour atteindre nos objectifs de manière efficiente et responsable



Fiche 10 – Garantir l'excellence opérationnelle des systèmes d'information

Engagement #1 – Faire plus vite, mieux, à coûts maîtrisés

Engagement #2 – Traiter la dette IT et la maîtriser durablement

Engagement #3 – Prévenir les menaces informatiques



Partie III - Optimiser le fonctionnement de la branche pour atteindre nos objectifs de manière efficiente et responsable



Fiche 10 – Garantir l'excellence opérationnelle des systèmes d'information

Code indic.	Indicateurs de performance	2023	2024	2025	2026	2027
IT-1	Taux de couverture du plan annuel de livraisons de la feuille de route (nombre de mises en production réalisées par rapport au nombre de mises en production prévu)	60%	60%	65%	65%	70%
IT-2	Sur le périmètre des applications sous contrôle liée à la dette IT, pourcentage d'applications conformes	30%	40%	50%	60%	70%
PE-6	Taux de disponibilité des applications : applicatifs usagers	99,2%	99,2%	99,2%	99,2%	99,2%
PE-7	Taux de disponibilité des applications : applicatifs agents	99,2%	99,2%	99,2%	99,2%	99,2%



Partie III - Optimiser le fonctionnement de la branche pour atteindre nos objectifs de manière efficiente et responsable



Fiche 11 – Renforcer la fonction opérateur SI de la Cnav

Engagement #1 – Enrichir et développer le patrimoine applicatif du champ opérateur SI

Engagement #2 – Gérer de manière pertinente les ressources allouées au rôle d’opérateur SI de la Cnav



Annexes Budgétaires



Fond National de Gestion Administratif (FNGA) Branche Retraite

COG 2023-2027 FNGA Retraite (M€)	Exécution 2022	2023	2024	2025	2026	2027
Fonctionnement :	1 114,3	1 179,0	1 200,5	1 180,9	1 160,0	1 149,9
Masse Salariale	858,9	913,4	927,6	918,5	907,0	898,2
Charges administratives hors SI	117,6	122,4	125,9	121,4	119,4	116,6
Charges informatiques	137,8	143,2	146,9	141,0	133,7	135,2
Investissements :	81,4	51,2	95,3	107,5	91,9	58,7
Investissements informatiques	15,6	15,3	27,9	30,3	9,3	9,4
Investissements Autres objets	6,7	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5
Investissements Immobilier	59,2	29,4	61,0	70,7	76,2	42,8
Réserve nationale non reportable :	-	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1
Total Général :	1 195,8	1 236,3	1 301,9	1 294,5	1 258,0	1 214,7
Recettes Régionales	2,8	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
Recettes FNGA	76,2	67,0	67,0	67,0	67,0	67,0
Montant Net :	1 116,8	1 166,8	1 232,4	1 225,0	1 188,5	1 145,2
Comptes Evaluatifs :	477,7	463,0	463,0	463,0	463,0	463,0
Amortissements et provisions	44,1	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0
Logiciels Créés	80,2	75,0	75,0	75,0	75,0	75,0
Contributions et autres dépenses évaluatives	8,3	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
Contributions FNGA AcoSS Ucanss	345,1	340,0	340,0	340,0	340,0	340,0
Dépenses brutes de gestion :	1 594,5	1 629,8	1 695,4	1 688,0	1 651,5	1 608,2
Autres recettes :	172,4	170,0	170,0	170,0	170,0	170,0
Dépenses nettes du budget de gestion :	1 422,1	1 459,8	1 525,4	1 518,0	1 481,5	1 438,2
Autorisations de programme du Plan Immobilier	132,2	28,5	29,6	144,6	30,4	7,0

La négociation des CPG





Le calendrier des travaux CPG



Tâches	Avril		Mai					Juin				Juillet	
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Rédaction des CPG													
Tableau de synthèse	[Barre bleue]		◆ 5 mai : Transmission du tableau de synthèse des engagements pour actions locales										
Texte	[Barre bleue]			◆ 11 mai : Transmission du texte CPG pour relecture par les caisses									
Indicateurs	[Barre bleue]			◆ 11 mai : Transmission des indicateurs et annexes sur les moyens									
Budget et effectifs	[Barre bleue]												
Relecture réseau			[Barre bleue] 4 mai – 17 mai										
Relecture DPM + DN						[Bulle bleue] 17 – 23 mai	◆ 23 mai : CA CNAV						
Dialogue de gestion							[Bulle bleue] 30 mai – 9 juin						
Ajustements des CPG								[Bulle bleue] 12 – 16 juin					
Relecture CA										[Bulle bleue] 19-30 juin			
Passage CA												[Bulle bleue] 3-15 juillet	



Principes des travaux d'élaboration des CPG



- Décliner les engagements de la branche à l'échelon régional
- Adapter les objectifs fixés aux caisses à leur situation initiale afin de demander des taux d'effort optimaux à chaque organisme
- Allouer les moyens de la manière la plus rationnelle et pertinente possible
- Introduire dans les contrats des engagements spécifiques visant à améliorer le fonctionnement du réseau
- Etablir des documents courts pour en faciliter l'usage tant dans le cadre des échanges caisse nationale / caisse régionale qu'en interne CARSAT
- Conduire les négociations de manière organisée et rapide afin de produire des CPG aboutis pour les CA des Carsat planifiés fin juin, début juillet



Contenu des CPG : le préambule



Un préambule / une introduction ramassé(e) ne dépassant pas quatre ou cinq pages dans l'idéal.

Un bloc générique exposant de manière très synthétiques les grandes ambitions portées par la COG.

Une partie, générique également, rappelant la nature et la fonction des CPG dans le fonctionnement de la branche.

Un dernier bloc laissé à la main des caisses pour permettre d'afficher des ambitions plus locales.



Contenu des CPG : les fiches



Un mode de transposition des engagements et actions de la COG centré sur les résultats attendus, pas de description des moyens qui seront mis en œuvre.

Une organisation en sous-parties reprenant la liste des fiches COG.

Transposition de tous les engagements concernant le réseau.

Identification par les CARSAT d'engagements / actions qui leur sont propres



Contenu des CPG : les indicateurs de performance



Un fort enjeu de refonte de notre approche dans le double but d'améliorer la lisibilité du système et de pouvoir adapter les cibles à la situation des caisses : Les principes retenus.

Suppression des doubles cibles et double seuils (nationaux et régionaux), une cible et un seuil unique pour chaque objectif / indicateur.

Privilégier les cibles communes pour les indicateurs : relation de service, délai de traitement ...
Des cibles seront différenciées marginalement afin d'adapter les taux d'effort.

Une réduction du nombre d'indicateurs entre COG et CPG (de 42 à 30) pour souligner les actions avec un réel levier en caisses.

Ajustement des périmètres et des cibles entre COG et CPG sur la base des résultats 2022 et des leviers régionaux mobilisables



Contenu des CPG : les trajectoires ETP

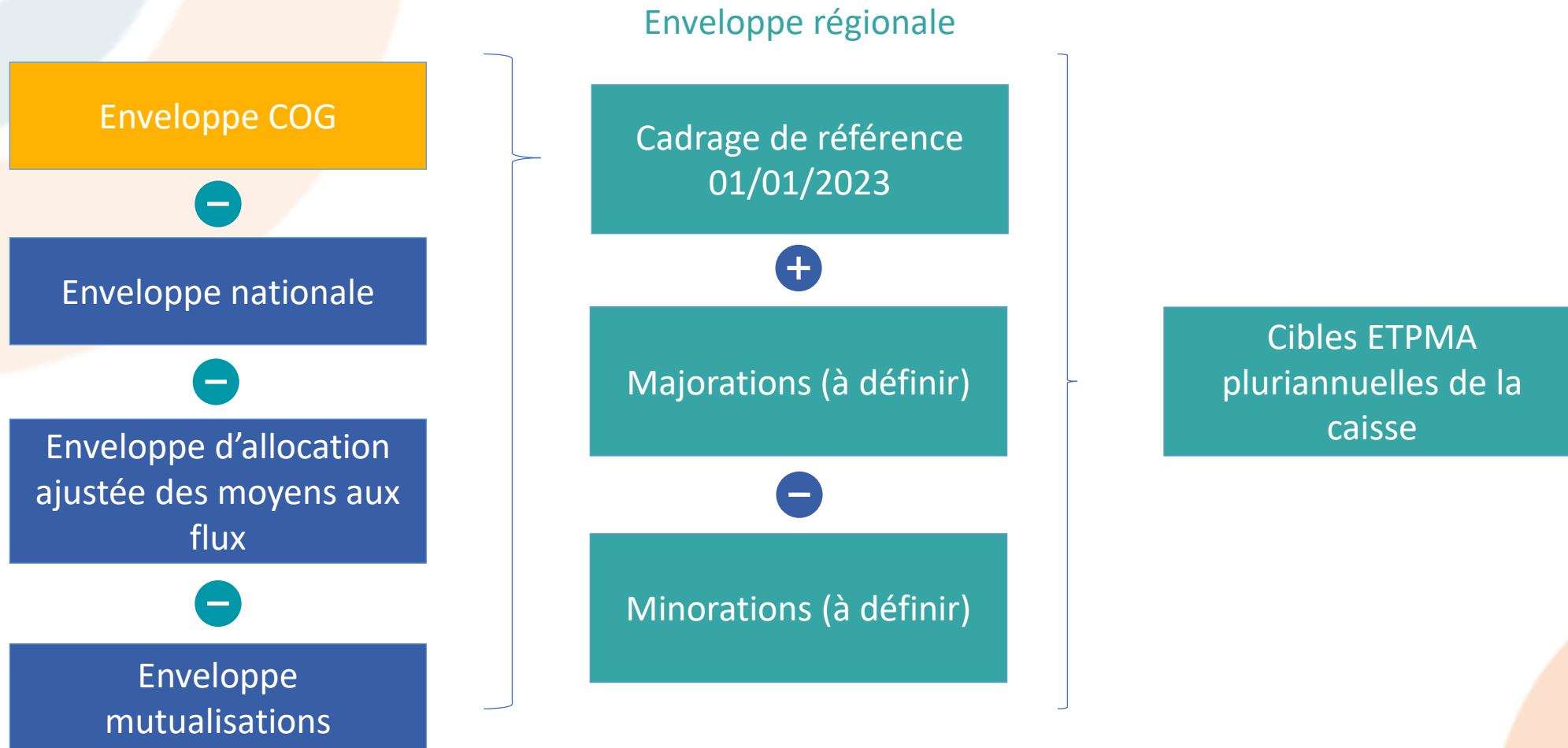


III. Une allocation globale en 2 étapes :

- Etape 1 : Allocation des ressources CPG 23-27 « socle » fondée sur la combinaison de deux critères :
 - l'un exogène à 40% (prévisions des flux d'entrée DP)
 - Et l'autre endogène à 60% (productivité)
- Etape 2 : Complément d'allocation fondée sur l'attribution des Missions réseau déléguées et des ETP correspondants



Contenu des CPG : les trajectoires ETP





Contenu des CPG : les trajectoires budgétaires



- Accompagnement budgétaire des organismes en lien avec les hausses d'énergies :
 - Electricité 37% en 2023 et 20% en 2024
 - Gaz 20% en 2023 et 20% en 2024
- Maintien des enveloppes d'accompagnement à l'externalisation téléphonique
 - 3,3M€ par an
- Décélération des autres dépenses de fonctionnement hors SI à hauteur de -1% par an
- Accompagnement en appui budgétaire des opérations :
 - Réforme
 - Lutte contre la fraude
 - plan national immobilier
 - Numérisation des archives employeurs