

Convention collective nationale

**IDCC : 218. – ORGANISMES
DE SÉCURITÉ SOCIALE
(8 février 1957)**

ACCORD DU 30 JUIN 2011

RELATIF À L'INTÉRESSEMENT

NOR : ASET1151232M

IDCC : 218

PRÉAMBULE

Considérant tout l'intérêt que représente, dans les organismes du régime général de sécurité sociale, et pour les personnels y travaillant, un dispositif d'intéressement, les parties signataires conviennent de reconduire, au bénéfice de l'ensemble des salariés, un élément de rétribution supplémentaire qui traduise la prise en compte des performances réalisées par chaque branche de législation du régime général et chaque organisme.

Cette rétribution ne se substitue en aucune manière aux composantes conventionnelles de la rémunération et constitue un élément totalement indépendant de la négociation salariale conduite par ailleurs dans l'institution.

Elles estiment que cet élément de motivation supplémentaire a des conséquences positives sur l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers, qui demeure l'un des axes majeurs des politiques conduites par l'institution.

Elles conviennent en outre que l'intéressement s'inscrit dans un processus visant à adapter le cadre collectif de travail aux évolutions et enjeux institutionnels, en conciliant les impératifs d'une gestion optimisée des organismes et la prise en compte des intérêts des personnels.

Conclu au plan national, le présent accord s'applique directement aux organismes et instaure un mécanisme ayant pour finalité la reconnaissance des efforts collectifs accomplis chaque année dans l'atteinte des objectifs assignés contractuellement, tant globalement, au niveau de chaque branche de législation, que localement, au niveau de chaque organisme.

A cet effet, il est distingué deux parts dans l'intéressement, soit une part nationale d'intéressement et une part locale d'intéressement, réparties à hauteur de 40 % pour la première et 60 % pour la seconde.

La mesure des performances et les modalités pratiques de mise en œuvre de l'intéressement font l'objet d'annexes par branche de législation, l'Ucanss et les centres régionaux de formation disposant d'annexes spécifiques.

L'application du présent accord fait l'objet d'une évaluation dans toutes ses modalités au second semestre 2013.

TITRE I^{ER}
DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1^{er}

Durée de l'accord

L'accord est conclu pour une durée de 3 ans et s'applique aux exercices 2011, 2012 et 2013.

Il entre en application sous réserve de l'agrément ministériel prévu par le code de la sécurité sociale.

Article 2

Champ d'application

Le présent accord concerne l'ensemble des organismes du régime général visés à l'article R. 111-1 du code de la sécurité sociale.

Article 3

Bénéficiaires

Le dispositif d'intéressement vise l'ensemble des salariés des organismes entrant dans le champ d'application tel que défini à l'article 2, disposant d'un contrat de travail et comptant au moins 2 mois d'ancienneté acquise au sein d'un organisme relevant du présent accord.

Concernant les praticiens-conseils, les dispositions du présent accord seront déclinées dans un accord spécifique.

Article 4

Caractéristiques de l'intéressement

L'intéressement versé aux salariés n'a pas le caractère de salaire. Il ne peut se substituer à aucun des éléments de rémunération ou accessoires de salaire en vigueur ou qui deviendraient obligatoires en vertu de règles légales ou contractuelles.

L'intéressement résulte uniquement des mécanismes et modes de calcul définis dans le présent accord.

Nul ne peut prétendre percevoir un intéressement différent de celui découlant d'une application du présent accord.

L'intéressement est aléatoire et variable d'un exercice à l'autre.

Les sommes versées au titre de l'intéressement ne seront pas prises en compte pour la détermination de l'évolution de la masse salariale lors des négociations salariales paritaires.

Article 5

Procédure de règlement des différends

Les différends qui pourraient surgir à l'occasion du présent accord sont soumis à une commission composée comme suit :

- un représentant par organisation syndicale nationale signataire disposant chacun d'une voix ;
- le président du comité exécutif ou son représentant, quatre directeurs du comité exécutif dont deux représentant les organismes régionaux et locaux, et le directeur de l'Ucanss disposant au total du même nombre de voix que l'ensemble des représentants des organisations syndicales nationales signataires.

Si, au cours de la réunion de la commission, aucune solution n'est apportée au différend, les parties signataires du présent accord désignent deux tiers qualifiés choisis l'un par la délégation employeur, l'autre par les organisations syndicales.

Les deux personnes désignées, tenues au secret professionnel, se réunissent et, après étude, présentent un rapport à la commission sur la solution arrêtée par elles.

Pendant toute la durée du différend, l'application de l'accord se poursuit conformément aux règles qu'il contient.

Article 6

Renouvellement, révision et dénonciation de l'accord

L'accord pourra être renouvelé dans les mêmes formes que lors de sa conclusion, dans les mêmes termes ou avec des aménagements.

Un bilan d'application sera en tout état de cause réalisé avant le terme de l'accord.

Si le renouvellement est décidé, le nouvel accord devra être conclu avant la fin du 6^e mois suivant l'année 2013.

L'accord pourra être révisé, conformément à l'article D. 3313-5 du code du travail, pendant sa durée d'application, par accord de l'ensemble des signataires.

Un avenant sera alors conclu entre les parties signataires avant la fin du premier semestre pour être applicable dans l'année de sa signature.

Il sera soumis à l'agrément ministériel.

Cette révision pourra concerner les objectifs fixés par chaque branche notamment lorsque les indicateurs concernés sont renouvelés annuellement.

Elle interviendra systématiquement lorsqu'une nouvelle convention d'objectifs et de gestion sera conclue par une caisse nationale avec les services de l'Etat, afin de tenir compte notamment, au niveau des objectifs, de la traduction correspondant aux engagements nationaux retenus. En attente de la signature de cette nouvelle convention d'objectifs et de gestion, les indicateurs en vigueur seront maintenus.

L'accord ne peut être dénoncé que par l'ensemble des parties signataires de l'accord initial. La dénonciation doit être notifiée, par l'une ou l'autre des parties, au directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.

Article 7

Suivi de l'accord

Il est institué une commission spécialisée dite « Commission de l'intéressement ».

Cette commission est composée, d'une part, d'un représentant de chacune des organisations syndicales nationales et, d'autre part, du président du comité exécutif assisté du directeur de l'Ucanss et d'un représentant de chacune des caisses nationales.

Elle reçoit régulièrement de l'Ucanss toutes les informations relatives aux résultats et aux divers éléments de nature à exercer une incidence sur le dispositif d'intéressement.

La commission se réunit une fois par an à l'occasion de la publication des résultats.

Article 8

Information des salariés

Le présent accord et une note d'information seront remis à chaque salarié ainsi qu'à tout nouvel embauché.

Il est remis par chaque direction d'organisme aux instances représentatives du personnel.

Lors du versement de la prime d'intéressement, tout salarié concerné reçoit une fiche distincte du bulletin de salaire indiquant :

- le montant global de l'intéressement pour l'exercice écoulé ;

- le montant moyen perçu par les bénéficiaires ;
- les modalités succinctes de calcul et de répartition de l'intéressement ;
- le montant des droits qui lui sont attribués ;
- les prélèvements appliqués au titre de la contribution sociale généralisée et de la contribution au remboursement de la dette sociale.

TITRE II

DISPOSITIONS RELATIVES AU CALCUL ET AUX MODALITÉS DE RÉPARTITION DE L'INTÉRESSEMENT

Article 9

Principes généraux

La masse nationale d'intéressement maximale est fixée à 2,5 % de la masse salariale hors charges patronales pour chacune des branches.

En cours de période, ce montant pourra, éventuellement, être majoré par voie d'avenant.

Il est distingué deux parts dans l'intéressement, la première identifiant l'atteinte d'objectifs définis par branche de législation, et dénommée « part nationale d'intéressement » ; la seconde caractérisant l'atteinte des objectifs régionaux ou locaux par les organismes de base ainsi que les objectifs fixés par les caisses nationales pour elles-mêmes et dénommée « part locale d'intéressement ».

Ces masses nationales d'intéressement sont réparties à hauteur de 40 % au titre de la part nationale et de 60 % au titre de la part locale.

Les dispositions relatives au calcul de l'intéressement sont définies dans des annexes séparées par chaque caisse nationale, pour chaque branche de législation, et pour l'Ucanss et les centres régionaux de formation.

Les indicateurs de performance sont retenus à partir des conventions d'objectifs et de gestion.

Des seuils de déclenchement sont déterminés par branche de législation, tant pour la part nationale que pour la part locale.

Les montants attribués évoluent en fonction des résultats.

TITRE III

DISPOSITIONS RELATIVES AUX MODALITÉS D'ATTRIBUTION INDIVIDUELLE

Article 10

Le montant de la prime d'intéressement est réparti dans chaque organisme de manière non hiérarchisée, entre les bénéficiaires définis à l'article 3 du présent accord.

Pour les salariés à temps partiel, le montant individuel de l'intéressement est proportionnel à la durée contractuelle de leur temps de travail.

Le montant individuel de la prime d'intéressement est calculé en fonction du temps de présence pendant l'exercice au titre duquel l'intéressement est attribué.

Conformément au code du travail, sont assimilées à des périodes de présence :

- les périodes de congé de maternité et de congé d'adoption, ce qui inclut les congés conventionnels rémunérés visés aux articles 45, 46 et 46 *bis* de la convention collective nationale de travail du 8 février 1957, et 25 de la convention collective nationale de travail du 25 juin 1968 ;
- les périodes de suspension du contrat de travail consécutives à un accident du travail ou à une maladie professionnelle ;

Pour le reste, les absences assimilées à du temps de présence sont identiques à celles résultant de l'application des règles, établies au plan national, pour le calcul des jours de repos liés à la réduction du temps de travail.

Les absences pénalisantes ne réduisent pas le montant de la masse salariale globale distribuée.

La prime d'intéressement doit être payée au plus tard avant la fin du deuxième trimestre de l'exercice suivant.

Lorsqu'un salarié susceptible de bénéficier de l'intéressement quitte l'organisme sans que celui-ci ait été en mesure de calculer les droits dont il était titulaire, l'organisme lui demande l'adresse à laquelle il pourra être avisé de ses droits, et de l'informer de ses changements d'adresse éventuels.

Lorsqu'un salarié ne peut être atteint à la dernière adresse indiquée par lui, les sommes auxquelles il peut prétendre sont tenues à sa disposition par l'organisme pendant une durée de 1 an courant à compter du premier jour du 8^e mois suivant la clôture de l'exercice au titre duquel ces sommes sont attribuées. Passé ce délai, ces sommes sont remises à la caisse des dépôts et consignations où l'intéressé peut les réclamer jusqu'au terme de la prescription.

TITRE IV

DISPOSITIONS DIVERSES

Article 11

Cet accord est d'application impérative à l'ensemble des organismes du régime général de sécurité sociale.

Article 12

Le présent accord fait l'objet d'un dépôt dans les conditions posées par le code du travail.

Fait à Paris, le 30 juin 2011.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

UNCANSS.

Syndicats de salariés :

PSTE CFDT ;

SNPDOS CFDT ;

SNADEOS CFTC ;

FPSE CFTC.

ANNEXE TECHNIQUE

Exercice 2011

Intéressement de l'assurance maladie pour le personnel administratif

1. Champ d'application

Les organismes visés par la présente annexe sont :

- les caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) et leurs œuvres ;
- les directions régionales du service médical (DRSM), hors praticiens-conseils, y compris les DRSM DOM ;
- la caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) ;
- les CTI ;
- les CEIR ;
- les CARSAT et leurs œuvres, la CRAMAM et la CRAMIF ;
- les CGSS ;
- les UGECAM et leurs établissements ;
- les unions immobilières (UIOSS) lorsqu'elles sont rattachées pour leur gestion à un des organismes visés ci-dessus ;
- la CCSS (caisse commune de sécurité sociale de la Lozère) ;
- les ARS s'agissant des personnels de droit privé qu'elles emploient.

2. Mesure de la performance

Conformément aux principes de l'accord, les indicateurs de la performance collective de branche sont issus de la mise en œuvre conjointe de :

- la loi du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie ;
- la convention nationale des médecins généralistes et des médecins spécialistes du 12 janvier 2005 et ses avenants ;
- la convention d'objectifs et de gestion entre la CNAMTS et l'Etat pour la période 2010-2013, du 27 octobre 2010 ;
- la convention d'objectifs et de gestion de la branche AT/MP pour la période 2009-2012, du 29 décembre 2008.

2.1. Indicateurs nationaux : 10

Les indicateurs servant à calculer la part nationale de l'intéressement sont communs aux branches maladie et AT/MP et à tous les organismes les composant.

Ils sont structurés en 3 pôles :

- la qualité de service ;
- la maîtrise des risques ;
- la performance économique et sociale.

La performance collective de l'assurance maladie AT-MP est mesurée à partir de 10 indicateurs, ventilés entre ces 3 pôles, et valorisée à hauteur de 1 000 points, comme suit :

2.1.1. Qualité de service : 4 indicateurs et 400 points

Développer les services en santé (2) : 200 points (adhésion au programme SOPHIA : 100 points ; expérimentation du programme d'accompagnement du retour à domicile : 100 points).

Augmenter le taux de dématérialisation des DAT : 100 points.

Améliorer la relation aux publics par une gestion professionnalisée des courriels : 100 points.

2.1.2. Gestion du risque : 3 indicateurs et 300 points

Accompagner les professionnels de santé : 100 points (mettre en place un accompagnement personnalisé des professionnels de santé par les DAM et les PC : visites DAM : 25 points ; visites EC : 25 points ; visites Mme : 25 points ; visites MMH : 25 points).

Tenir les objectifs de maîtrise médicalisée en ville et à l'hôpital : 100 points.

Optimiser la gestion des pénalités : 100 points.

2.1.3. Performance économique et sociale : 3 indicateurs et 300 points

Elaborer un nouveau schéma directeur des ressources humaines : 100 points.

Garantir la certification des comptes : 100 points.

Définir et mettre en œuvre un schéma directeur immobilier privilégiant la sécurité et l'amélioration des conditions de travail : 100 points.

Le calcul de la performance collective de branche :

Le poids respectif de chacun des pôles est le suivant :

- 40 % pour la qualité de service ;
- 30 % pour la maîtrise des risques ;
- 30 % pour la performance économique et sociale.

La performance collective de branche se calcule selon la formule suivante :

Le taux de réussite au niveau national = (taux de réussite qualité de service \times 40) + (taux de réussite gestion du risque \times 30) + (taux de réussite performance économique et sociale \times 30).

Le seuil de déclenchement de l'intéressement est fixé pour les objectifs de performance collective nationale à 50 %.

Si le résultat ne dépasse pas 50 %, le montant de la part nationale est nul.

Passé ce seuil de 50 %, le taux de réussite national est appliqué à la part nationale d'intéressement.

2.2. Indicateurs locaux

Sont concernés par les indicateurs locaux les CPAM, les CARSAT, la CRAMIF et la CRAMAM, les CGSS, les CTIR, les CEIR, les DRSM (hors praticiens-conseils), les UGECAM et la CCSS.

Les salariés des œuvres et des unions immobilières des organismes de sécurité sociale sont rattachés pour le calcul de l'intéressement à l'organisme qui les gère.

Les indicateurs servant à calculer la part locale de l'intéressement sont structurés autour des 3 mêmes pôles que ceux retenus pour les indicateurs nationaux :

- la qualité de service (intégrant la dématérialisation) ;
- la maîtrise des risques (intégrant la lutte contre les fraudes) ;
- la performance économique et sociale (intégrant le développement durable).

Pour chacun de ces pôles, des points sont attribués en fonction des performances de chaque catégorie d'organisme.

Le système d'intéressement repose ainsi sur un score attribué à chacun des organismes en fonction des résultats obtenus pour chacun des indicateurs.

La performance locale s'exprime par le rapport :

$$\text{Taux de réussite locale} = \frac{\text{Montant des points acquis au titre des objectifs réalisés}}{\text{Montant des points théoriques à atteindre}}$$

Si un organisme local ne dépasse pas 50 % des points totalisables, le montant de son intéressement pour la partie locale sera nul.

Passé ce seuil de 50 %, le taux de réussite locale est appliqué à la part locale d'intéressement.

2.2.1. Indicateurs CPAM : 15

Qualité de service : 6 indicateurs et 400 points

Consolider le service de base aux assurés : 50 points (délai de règlement de la première IJ).

Fiabiliser la réponse téléphonique : 100 points (taux de décroché, taux de fiabilité des réponses).

Maîtriser le délai de délivrance de la carte vitale 2 : 50 points.

Développer les télé services : 100 points (nombre d'adhésions au compte assuré, taux de dématérialisation des arrêts de travail).

Garantir le respect des procédures de reconnaissance des AT/MP : 50 points (nombre de sinistres AT rendus inopposables aux employeurs).

Evaluer la satisfaction des publics : 50 points.

Gestion du risque : 5 indicateurs et 400 points

Versement des indemnités journalières : 80 points (nombre de jours d'IJ).

Améliorer la prescription de médicaments : 80 points (Statines, IEC/Sartans, IPP).

Maîtriser la dépense hospitalière : 80 points (MSAP SSR, chirurgie ambulatoire, atypique).

Améliorer l'accès aux soins et réduire les inégalités : 80 points (nombre de bénéficiaires de l'ACS).

Lutter contre la fraude : 80 points (nombre de préjudices subis détectés).

Performance économique et sociale : 4 indicateurs et 200 points

Améliorer la productivité globale : 50 points.

Poursuivre la démarche de développement durable en réduisant les dépenses d'affranchissement : 50 points.

Mettre en place un processus médico-administratif sur les IJ : 50 points.

Elaborer et déployer un plan de prévention des risques psychosociaux : 50 points (mise en place effective au 31 décembre 2011).

2.2.2. Indicateurs DRSM : 15

Qualité de service : 4 indicateurs et 200 points

Respecter les délais des traitements ALD : 65 points.

Développer le protocole de soins électronique : 50 points.

Augmenter le taux d'avis d'arrêt de travail en ligne : 45 points.

Evaluer la satisfaction des professionnels de santé : 40 points (pourcentage de satisfaction).

Gestion du risque : 7 indicateurs et 600 points

Evolution du nombre de jours d'arrêts de travail remboursés maladie/AT-MP : 50 points.

Taux des arrêts de travail de plus de 45 jours contrôlés avant le 120^e jours : 75 points.

Favoriser la prescription médicamenteuse efficiente : 100 points (Statines, IEC, Sartans, IPP).

Maîtriser la dépense hospitalière : 100 points (MSAP SSR, chirurgie ambulatoire et activité atypique).

Contrôle contentieux : 120 points (nombre de séjours contrôlés dans le cadre de la T2A).

Maîtriser l'évolution des prescriptions médicamenteuses des praticiens hospitaliers : 75 points.

Mieux cerner le coût des préjudices RCT : 80 points.

Performance économique et sociale : 4 indicateurs et 200 points

Déployer la procédure de contrôle interne : 50 points (mise en œuvre effective au 31 décembre 2011).

Poursuivre la démarche de développement durable : 50 points (réduction des contributions dues au FIPHFP).

Mettre en place un processus médico-administratif sur les IJ : 50 points (mise en place effective au 31 décembre 2011).

Elaborer et déployer un plan de prévention des risques psychosociaux : 50 points (mise en place effective au 31 décembre 2011).

2.2.3. Indicateurs CNAMTS : 16

Qualité de service : 5 indicateurs et 250 points

Consolider le service de base aux assurés : 60 points (améliorer la qualité de la relation écrite aux assurés : refonte de la bibliothèque courrier : 20 points ; fluidifier la relation avec les publics : refonte des règles de gestion : 20 points ; délivrance de la carte vitale 2 : 20 points).

Assurer une relation de service aux professionnels : 60 points (mise en œuvre du n° dédié aux PS, nombre d'utilisateurs actifs de télé services, expérimentation de la facturation directe à l'hôpital).

Développer les services en santé intégrés : 80 points (enrichissement d'Ameli-direct, développement du programme de retour à domicile).

Evaluer la satisfaction des publics : 50 points (mise en œuvre de nouvelles mesures de la satisfaction).

Gestion du risque : 6 indicateurs et 400 points

Déployer le programme Sophia : 80 points.

Atteindre nos objectifs soins de ville et hôpital : 100 points.

Faire progresser la participation au dépistage du cancer : 40 points.

Privilégier le bon usage du soin : 50 points (MSAP SSR, chirurgie ambulatoire et atypique, fiches repères IJ, référentiel de reconnaissance TMS).

Augmenter le nombre de bénéficiaires ACS : 50 points.

Mettre en place les outils conventionnels : 80 points (mettre en place les outils de la convention infirmiers, renégocier la convention médicale).

Performance économique et sociale : 5 indicateurs et 350 points

Poursuivre l'amélioration des SI : 120 points (SDSI, Quickwins, programmes 1 et 2).

Gestion durable et responsable : 60 points (SDRH réseau, plan immobilier).

Optimiser l'organisation collective : 80 points.

Améliorer l'efficacité de l'organisation de la CNAMTS : 50 points.

Efficacité des UGECAM : 40 points.

2.2.4. Indicateurs CARSAT, CRAMAM, CRAMIF : 14

Qualité de service : 4 indicateurs et 300 points

Déploiement du compte employeurs AT/MP : 75 points.

Déploiement de l'e-DAT : 75 points.

Qualité des fichiers : 50 points.

Programmes nationaux du service social : 100 points (plan d'accompagnement des personnes âgées).

Gestion du risque : 6 indicateurs et 500 points

Services intégrés : 100 points (prévention de la désinsertion professionnelle, sorties d'hospitalisation).

Réalisation des visites MME : 100 points.

Réalisation du plan national d'actions coordonnées : 100 points.

Partenariat santé au travail : 100 points.

Intervention dans les TPE : 25 points.

Plan d'actions régional de prévention : 75 points.

Performance économique et sociale : 4 indicateurs et 200 points

Validation sans restriction des comptes de l'exercice 2011 : 50 points.

Augmentation de la productivité globale : 50 points.

Satisfaction des usagers du service social : 50 points.

Elaborer et déployer un plan de prévention des risques psychosociaux : 50 points.

2.2.5. Indicateurs CGSS : 14

La qualité de service : 6 indicateurs et 400 points.

Consolider le service de base aux assurés : 50 points (délai de règlement de la première IJ).

Fiabiliser la réponse téléphonique : 100 points (taux de décroché, taux de fiabilité des réponses).

Maîtriser le délai de délivrance de la carte vitale 2 : 50 points.

Développer les télés services : 100 points (nombre d'adhésions au compte assuré, taux de dématérialisation des arrêts de travail).

Garantir le respect des procédures de reconnaissance des AT/MP : 50 points (nombre de sinistres AT rendus inopposables aux employeurs).

Evaluer la satisfaction des publics : 50 points.

Gestion du risque : 5 indicateurs et 400 points

Versement des indemnités journalières : 80 points (nombre de jours d'IJ).

Améliorer la prescription de médicaments : 80 points (Statines, IEC/Sartans, IPP).

Maîtriser la dépense hospitalière : 80 points (MSAP SSR, chirurgie ambulatoire et atypique).

Améliorer l'accès aux soins et réduire les inégalités : 80 points.

Lutter contre la fraude : 80 points (nombre de préjudices subis détectés).

Performance économique et sociale : 3 indicateurs et 200 points

Poursuivre la démarche de développement durable en réduisant les dépenses d'affranchissement : 70 points.

Mettre en place un processus médico-administratif sur les IJ : 65 points.

Elaborer et déployer un plan de prévention des risques psychosociaux : 65 points.

2.2.6. Indicateurs CTI : 11

Qualité de service : 5 indicateurs et 600 points

Le traitement des flux : 150 points (IRIS, PROGRES, CTI).

L'accessibilité des applications des utilisateurs internes : 200 points (domaine production, domaine AT/MP, domaine services, domaine médical, domaine comptabilité).

L'accessibilité des applications des utilisateurs externes : 100 points (assurés [Vitale], PS [historique des remboursements, PSE, AAT]).

Les échanges avec les partenaires extérieurs : 75 points (Noémie, transfert des flux éditiques vers le CEN).

La satisfaction des utilisateurs : 75 points.

Maîtrise des risques : 3 indicateurs et 250 points

La démarche de certification et plan de maîtrise socle : 100 points (certification, plan de maîtrise socle).

La sécurité des systèmes : 100 points.

La validation des comptes : 50 points.

Performance économique et sociale : 3 indicateurs et 150 points

La productivité globale : 50 points.

La maîtrise des dépenses de fonctionnement non informatiques : 50 points.

Elaborer et déployer un plan de prévention des risques psycho-sociaux : 50 points.

2.2.7. Indicateurs CEIR : 12

Qualité de service : 6 indicateurs et 350 points

Qualité de remise du courrier à la poste : 100 points.

Gestion des stocks : 10 points.

Respect du délai de transmission du bon de livraison et du bon de transport : 10 points.

Maintenance des matériels : gestion des taux d'indisponibilité des équipements : 30 points.

Respect des spécifications du bordereau sécurisé de la poste : 100 points.

Respect de la limite du nombre de plis fautés non imputables au CEIR en fonction du volume de production donné : 100 points.

Maîtrise des risques : 2 indicateurs et 200 points

Démarche de certification : 20 points.

Respect de la qualité d'impression et de mise sous pli : 180 points.

Performance économique et sociale : 4 indicateurs et 450 points

Respect par le CEIR de l'engagement du plan de charge : 330 points.

Maintien de la remise dans le cadre des contrats de maintenance : 50 points.

Plan de prévention des risques psycho-sociaux : 50 points.

Plan de maîtrise socle : 20 points.

2.2.8. Indicateurs UGECAM : 11

Qualité de service : 4 indicateurs et 300 points

Les établissements sanitaires : 200 points (les indicateurs HAS – IPAQSS : 100 points ; les indicateurs I CALIN : 100 points).

Les établissements médico-sociaux (CRP) : 100 points (mesurer le taux de réussite aux examens : 50 points ; mesurer le taux de retour à l'emploi : 50 points).

Gestion du risque : 4 indicateurs et 400 points

Les établissements sanitaires : 100 points (mise en place du contrat de bon usage du médicament (CBUM) à savoir la réalisation d'une étude des risques pour la fin d'année 2011).

Les établissements médico-sociaux : 200 points.

Mesurer le pourcentage d'établissements ayant mis en œuvre une démarche d'évaluation interne (plans d'actions, suivi et révision) : 100 points (mesurer le pourcentage de patients ayant bénéficié d'un bilan [dentaire, gynéco, ophtalmo...] par rapport à la population cible : 100 points).

L'ensemble des établissements : 100 points (mise à jour du plan d'actions de gestion des risques).

Performance économique et sociale : 3 indicateurs et 300 points

Les établissements sanitaires : 100 points :

– augmentation de la production de points IVA en hospitalisation complète ou de jour.

Les établissements médico-sociaux : 200 points :

– augmentation du taux d'occupation des établissements.

L'ensemble des établissements : 100 points :

– amélioration du solde primaire (EBITDAR).

3. Modalités de mise en œuvre

3.1. Montant théorique par ETP = part individuelle totale d'intéressement

Pour chacune des deux enveloppes, nationale et locale, est calculé un montant théorique par ETP :

- masse nationale d'intéressement/nombre d'ETP de l'assurance maladie éligibles selon le présent accord ;
- masse locale d'intéressement/nombre d'ETP de l'assurance maladie éligibles selon le présent accord.

Le montant théorique de l'intéressement est non hiérarchisé pour l'ensemble de l'Assurance maladie et indépendant des différents fonds de gestion qui permettent de le financer.

Ainsi, l'intéressement des salariés résultera de deux composantes :

- un montant par ETP, pour la partie nationale, appelé part individuelle nationale d'intéressement (PINI) ;
- un montant par ETP, pour la partie locale, appelé part individuelle locale d'intéressement (PILI).

3.2. Montant de l'intéressement réel par ETP = montant total de l'intéressement distribué (MTID)

Le montant de chacune des parts théoriques, nationale et locale, sera pondéré par un coefficient reflétant la performance respective de la branche et de l'organisme local.

Les coefficients de performance sont obtenus comme suit :

- pour la performance de branche, le coefficient sera égal au taux de réussite nationale (TRN), sous réserve du dépassement du seuil de déclenchement fixé à 50 % ;
- pour la performance locale, le coefficient sera égal au taux de réussite locale (TRL), sous réserve du dépassement du seuil de déclenchement fixé à 50 %.

Par ETP, le montant total de l'intéressement distribué (MTID) sera calculé comme suit :

$$MTID = (PINI * TRN) + (PILI * TRL)$$

PINI = Montant par ETP, pour la partie nationale.

TRN = Taux de réussite nationale.

PILI = Montant par ETP, pour la partie locale.

TRL = Taux de réussite locale.

3.3. Dispositions particulières applicables à certaines catégories d'organismes

Sont concernées par ces dispositions particulières les catégories d'organismes suivants :

- d'une part, les CARSAT, hors CRAMIF et CRAMAM, et les CGSS ;
- d'autre part, la CCSS ;
- enfin, les ARS en leur qualité d'employeurs de salariés de droit privé.

3.3.1. CARSAT et CGSS

Afin d'éviter des disparités au sein d'un même organisme des dispositions particulières sont prévues pour les organismes ayant plusieurs caisses nationales de rattachement.

3.3.1.1. CARSAT

Le montant national d'intéressement distribué (MNID) aux agents des caisses régionales (hors CRAM Ile-de-France et CRAM Alsace Moselle) est égal à la moyenne pondérée du montant national d'intéressement distribué (MNID) de la branche retraite et du montant national d'intéressement distribué (MNID) des branches maladie et accident du travail.

Le montant local d'intéressement distribué (MLID) est égal à la moyenne pondérée du montant local d'intéressement distribué (MLID) de la branche retraite et du montant local d'intéressement distribué (MLID) des branches maladie et accident du travail.

Le montant total de l'intéressement distribué (MTID) pour les CARSAT est égal à la somme des montants nationaux et locaux d'intéressement distribués.

Chaque organisme national versera à la CARSAT une enveloppe correspondant au montant total d'intéressement distribué (MTID) multiplié par le nombre d'équivalent temps plein (ETP) relevant de sa branche.

Un mécanisme de compensation sera organisé entre organismes nationaux afin d'assurer la neutralité de ce dispositif pour chacun des organismes nationaux.

Ainsi l'éventuelle augmentation de la charge, pour l'un ou l'autre des organismes nationaux, induite par le mécanisme de péréquation organisé au niveau de l'organisme sera compensée par une contribution de l'autre organisme national.

3.3.1.2. CGSS

Le MNID des agents des caisses générales est égal à la moyenne pondérée du MNID de la branche retraite et du MNID des branches maladie et accident du travail et du MNID de la branche recouvrement.

Le MLID des agents des caisses générales est égal à la moyenne pondérée du MLID de la branche retraite et du MLID des branches maladie et accident du travail et du MLID de la branche recouvrement.

Le montant total d'intéressement distribué (MTID) des salariés des CGSS est égal à PNID + PLID.

Chaque organisme national versera à la CGSS une enveloppe correspondant au MTID multiplié par le nombre d'équivalent temps plein (ETP) relevant de sa branche.

Un mécanisme de compensation sera organisé entre organismes nationaux afin d'assurer la neutralité de ce dispositif pour chacun des organismes nationaux.

Ainsi l'éventuelle augmentation de la charge, pour l'un ou l'autre des organismes nationaux, induite par le mécanisme de péréquation organisé au niveau de l'organisme sera compensée par une contribution d'un ou des autres organismes nationaux.

Les agents de la CGSS relevant de la branche des exploitants agricoles recevront une prime identique à ceux des autres agents de la CGSS.

Le financement de cette prime sera assuré par chacune des branches (ACOSS, CNAMTS, CNAV) au prorata de leurs effectifs spécifiques.

3.3.2. CCSS

Le MLID des agents de la caisse commune de sécurité sociale de la Lozère (CCSS) tiendra compte des objectifs des branches famille, recouvrement et maladie et sera égal à la moyenne pondérée du MLID de la branche famille et du MLID des branches maladie et accidents du travail et du MLID de la branche recouvrement et maladie.

Le montant total d'intéressement distribué (MTID) des salariés de la CCSS est égal à PNID + PLID.

La CNAMTS versera à la CCSS une enveloppe correspondant au MTID multiplié par le nombre d'équivalent temps plein (ETP).

3.3.3. ARS pour leurs personnels de droit privé

Les salariés de droit privé employés dans les agences régionales de santé (ARS) bénéficient de la disposition suivante de l'article 9 du protocole d'accord du 26 janvier 2010, agréé le 15 février, relatif à la mise en place des ARS : si la mise en place, dans les agences régionales de santé, d'un dispositif d'intéressement au profit des salariés est envisagé à très court terme, le salarié ne pourra percevoir le produit d'un intéressement sur l'exercice 2010. Dès lors, il bénéficie d'une prime de compensation dont le montant, exprimé en net, correspond à celui de l'intéressement moyen servi dans la branche maladie. Cette prime, dont le montant est proratisé en fonction de l'horaire contractuel de travail et du temps de présence sur l'année 2010 dans l'agence, est versée une fois, au mois de juin 2011. Jusqu'à ce qu'un dispositif d'intéressement ait été mis en place au niveau de l'agence, elle est versée les années suivantes, aux mêmes conditions, son montant étant alors actualisé en fonction de l'évolution de l'intéressement moyen servi dans la branche maladie.

ABRÉVIATIONS

AAT : attestation arrêt de travail.

ACS : aide complémentaire santé.

ALD : affection de longue durée.

ARS : agence régionale de santé.

AT : accident du travail.

CARSAT : caisse d'assurance retraite et de la santé au travail.

CCSS : caisse commune de sécurité sociale.

CEIR : centre éditique informatique régional.

CEN : centre d'exploitation national.

CRP : centre de réadaptation professionnelle.

DAM : délégué de l'assurance maladie.

DAT : déclaration accident du travail.

EC : échange confraternel.

e-DAT : déclaration d'accident du travail en ligne.

EBITDAR : earnings before interest, taxes, depreciation, amortisation and rent.

ETP : équivalent temps plein.

FIPHFP : fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique.

HAS : haute autorité de santé.

ICALIN : indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales.

IEC (Sartans) : inhibiteurs de l'enzyme de conversion.

Les Sartans constituent l'une des familles de médicaments utilisées pour traiter l'hypertension artérielle.

IJ : indemnité journalière.

IPAQSS : indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

IPP : incapacité permanente partielle.

IRIS : interface réseau information service.

IVA : indice de valorisation d'activité.

MME : maîtrise médicalisée en entreprise.

MMH : maîtrise médicalisée à l'hôpital.

MSAP SSR : mise sous accord préalable des soins de suite et de réadaptation.

NOEMIE : norme ouverte d'échange entre le régime d'assurance maladie et les intervenants extérieurs.

Standard d'échange utilisé pour transmettre les flux retour du centre informatique AMO vers le partenaire de santé ; les échanges se font aussi avec les AMC (télétransmission du double magnétique des décomptes).

PC : praticiens conseils.

Programme 1 : portail assurés.

Programme 2 : portail professionnel de santé.

PROGRES : production et gestion des remboursements de santé.

Système informatique de production des CPAM, intégrant la gestion des données dans la base de données opérante (BDO), le PMF et le développement des échanges avec les tiers (IRIS, SESAM,...) qui permet à l'agent de production d'entrer l'ensemble des informations venant principalement de l'assuré social dans le système informatique de l'institution.

PS : professionnel de santé.

PSE : protocole de soins électronique.

QUICKWINS : projet à gains rapides.

RCT : recours contre tiers.

SARTANS : (cf. IEC).

SDRH : schéma directeur des ressources humaines.

SDSI : schéma directeur des systèmes d'information.

SI : systèmes d'information.

SOPHIA : service d'accompagnement de l'assurance maladie pour les personnes atteintes de maladies chroniques.

L'assurance maladie a lancé, à titre expérimental, à partir de mars 2008, un service à la personne destinée à accompagner les patients diabétiques. Son objectif : améliorer la qualité de vie des malades chroniques en ALD et renforcer la prévention des complications grâce à un accompagnement dans leur vie quotidienne.

SSR : soins de suite et de réadaptation.

STATINES : classe médicamenteuse permettant la réduction du cholestérol, surtout le cholestérol LDL sténose.

TMS : troubles musculo-squelettiques.

TPE : très petite entreprise.

T2A : tarification à l'activité.

ANNEXE TECHNIQUE BRANCHE FAMILLE

Champ d'application

Les organismes visés par cette annexe sont :

- les caisses d'allocations familiales,
- les unions immobilières dont le personnel est rattaché à une caisse d'allocations familiales ;
- les fédérations et unions de caisses d'allocations familiales ;
- les services communs et mutualisés de Caf sans personnalité juridique ;
- les Certi ;
- les Cnedi ;
- les pôles régionaux mutualisés ;
- la caisse nationale des allocations familiales.

Mesure de la performance

Conformément aux principes de l'accord, les critères de performance de la branche famille prévus pour les années 2011 et 2012 sont issus de la Cog 2009/2010 signée en avril 2009. Un avenant sera établi pour l'exercice 2013 afin de prendre en compte les objectifs de la prochaine Cog.

INDICATEURS RETENUS POUR LE CALCUL DE LA PART LOCALE DE L'INTÉRESSEMENT DES CAF,
DES UNIONS IMMOBILIÈRES ET DES FÉDÉRATIONS

Indicateurs associés à l'amélioration de la relation de service

Quatre indicateurs sont associés à l'objectif d'amélioration de la relation de service :

- la part des demandes de minima sociaux (Rsa et Aah) traitées dans un délai ne dépassant pas 10 jours dans au moins 90 % des cas ;
- la part des demandes (prestations légales et aides individuelles d'action sociale) traitées dans un délai ne dépassant pas 15 jours dans au moins 85 % des cas ;
- la part de l'antériorité annuelle moyenne du solde mensuel de pièces à traiter supérieure à 15 jours ne dépassant pas 15 % ;
- la part de l'antériorité annuelle moyenne du solde mensuel de pièces à traiter supérieure à 15 jours ne dépassant pas 15 % ;
- l'indice qualité de l'accueil physique (prestations légales et action sociale) combinant à la fois un objectif d'amplitude d'ouverture d'au moins 35 heures par semaine en moyenne sur l'année et l'objectif d'un temps d'attente inférieur à 20 minutes dans au moins 85 % des cas.

Pour un certain nombre d'organismes, dont le niveau d'atteinte des objectifs est au départ faible, la trajectoire de progrès effectuée d'une année sur l'autre peut s'avérer insuffisante pour parvenir à l'objectif fixé alors qu'elle résulte d'un effort important. Dans ce cas, ce dernier est considéré comme atteint si l'amélioration des performances d'une année sur l'autre est au moins de 5 points.

Indicateurs associés à la maîtrise des risques à la lutte contre la fraude

Six indicateurs sont associés à l'objectif d'une meilleure maîtrise des risques et à la lutte contre la fraude :

- le contrôle des faits générateurs Cristal avec un objectif de contrôle d'au moins 30 % des faits générateurs ;
- l'atteinte des objectifs de couvertures :
 - du référentiel national des sécurités obligatoires qui doit être d'au moins 96 % ;

– des sécurités informatiques qui doit être également d’au moins 96 %.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur ces deux indicateurs qui doit être d’au moins 96 %.

TAUX	NOTE
> 96 %	0
≥ 96 % > 99 %	3
≥ 99 %	5

– la validation des comptes locaux par l’agent comptable national. Selon le nombre et l’importance des observations dont la graduation est comprise entre 1 et 4, un score est établi. Il détermine la note attribuée à l’organisme.

	NATURE DES OBSERVATIONS	NOMBRE DE POINTS
A	Observation mineure ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes	1
B	Observation significative ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes	2
C	Observation très significative ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes	3
D	Observation très significative pouvant à elle seule remettre en cause la validation des comptes	4

SCORE	NOTE
≥ 0 et < 5	5
> 5 et ≤ 15	4
> 15 et ≤ 20	3
> 20 et ≤ 25	2
> 25	1
Refus de validation	0

Le contrôle des faits générateurs ciblés fraude avec un objectif de contrôle d’au moins 8,5 % des faits générateurs.

Indicateurs associés à la performance économique et au volet social du développement durable

Quatre indicateurs sont associés à l’objectif d’une performance économique accrue :

- le respect de la limite de dépenses de gestion administrative fixée par le crédit de référence paramétré ;
- l’écart au coût d’objectif vers lequel chaque caisse doit converger d’ici l’année 2012, la progressivité du rapprochement pour les années 2011 et 2010 étant précisée ci-après :

	2011	2012
Ecart au coût d’objectif	≤ 2 %	≤ 1 %

Les caisses n’atteignant pas ce résultat devront avoir une trajectoire de réduction de leur écart au coût d’objectif d’au moins 2 points entre l’exercice N et N + 1 pour obtenir la note de 5/5.

- la qualité de la prévision budgétaire des prestations de service enfance et temps libre calculée à partir du rapport entre la prévision et la clôture budgétaire avec un objectif d'un écart $\leq 8 \%$;
- le taux de régularisation des prestations de service enfance et temps libre, calculé à partir du rapport entre les données de clôture de l'année n et celles de la réalisation finale entraînant une régularisation sur l'année n + 1, avec un objectif d'un écart $\leq 8 \%$ en 2011 et 7 % en 2010.

Un indicateur est associé au volet social du développement durable :

- le respect du taux légal de 6 % d'emploi de personnes en situation de handicap ou, au minimum, une diminution annuelle de 5 % de la contribution financière compensatoire.

Pondération des indicateurs

Afin de moduler le poids des différents critères en fonction de leur importance dans l'amélioration de la performance, le résultat obtenu pour chacune des dimensions de la performance et pour chaque indicateur fait l'objet d'une pondération.

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEUR	PONDÉRATION
Qualité de service	1/3	Taux de demandes de minima sociaux traitées dans un délai ≤ 10 j	25 %
		Taux de pièces traitées dans un délai ≤ 15 jours	25 %
		Antériorité du solde	15 %
		Indice qualité accueil physique	35 %
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	1/3	Taux de contrôle des faits générateurs	25 %
		Taux de contrôle des faits générateurs ciblés fraude	25 %
		Atteinte des objectifs de couverture du référentiel des sécurités obligatoires	10 %
		Atteinte de l'ensemble des objectifs de couverture des sécurités informatiques	20 %
		Validation des comptes locaux	20 %
Performance économique et sociale	1/3	Respect de la limite de dépenses fixée par le crédit de référence	25 %
		Ecart au coût d'objectif	25 %
		Qualité de la prévision budgétaire en action sociale	20 %
		Régularisation des prestations de service enfance et temps libre	20 %
		Emploi de personnes en situation de handicap	10 %

INDICATEURS RETENUS POUR LE CALCUL DE LA PART LOCALE DE L'INTÉRESSEMENT DES CERTI

Le calcul de la part locale de l'intéressement est basé sur la réalisation d'objectifs caractérisant :

- la performance moyenne des Caf de la région Certi et le volet social du développement durable ;
- la qualité du service rendu aux Caf ;
- la maîtrise des risques inhérents à l'exploitation informatique.

*Indicateurs associés à la performance des Caf de la région Certi
et au volet social du développement durable*

Dans la mesure où l'une des contributions attendues de la part des Certi est l'appui à la réalisation des objectifs locaux des Caf de leur région, cet indicateur correspond à la moyenne des performances de ces dernières.

Un indicateur est associé au volet social du développement durable : le respect du taux légal de 6 % d'emploi de personnes en situation de handicap ou au minimum une diminution annuelle de 5 % de la contribution financière compensatoire.

Indicateurs associés à la qualité du service rendu aux Caf

Deux indicateurs sont retenus :

- le taux de disponibilité du système informatique ;
- le taux de respect des échéances de l'ensemble des traitements.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur ces deux indicateurs.

TAUX	NOTE
< 99,5 %	0
≥ 99,5 % – < 99,6 %	1
≥ 99,6 % – < 99,7 %	2
≥ 99,7 % – < 99,8 %	3
≥ 99,8 % – < 99,9 %	4
≥ 99,9 %	5

Indicateurs associés à la maîtrise des risques

Deux indicateurs sont associés à la maîtrise des risques :

- l'atteinte des objectifs de couverture des sécurités informatiques qui doit être d'au moins 96 %.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur qui doit être d'au moins 96 % :

TAUX	NOTE
< 96 %	0
≥ 96 % < 99 %	3
≥ 99 %	5

La validation des comptes locaux par l'agent comptable national. Selon le nombre et l'importance des observations dont la graduation est comprise entre 1 et 4, un score est établi. Il détermine la note attribuée à l'organisme.

	NATURE DES OBSERVATIONS	NOMBRE DE POINTS
A	Observation mineure ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes	1
B	Observation significative ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes	2
C	Observation très significative ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes	3
D	Observation très significative pouvant à elle seule remettre en cause la validation des comptes	4

SCORE	NOTE
≥ 0 et < 5	5
> 5 et ≤ 15	4
>15 et ≤ 20	3
> 20 et ≤ 25	2
>25	1
Refus de validation	0

Pondération des indicateurs

Afin de moduler le poids des différents critères en fonction de leur importance dans l'amélioration de la performance, le résultat obtenu pour chacune des dimensions de la performance et pour chaque indicateur fait l'objet d'une pondération.

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEUR	PONDÉRATION
Performance économique et sociale	1/3	Moyenne des performances des Caf de la région Certi	90 %
		Emploi de personnes en situation de handicap	10 %
Qualité de service	1/3	Respect des échéances de l'ensemble des traitements	40 %
		Disponibilité du système informatique	60 %
Maîtrise des risques	1/3	Atteinte de l'ensemble des objectifs de couverture des sécurités informatiques	60 %
		Validation des comptes locaux	40 %

INDICATEURS RETENUS POUR LE CALCUL DE LA PART LOCALE DE L'INTÉRESSEMENT DES PÔLES RÉGIONAUX MUTUALISÉS

Le rôle des pôles régionaux mutualisés étant de prendre en charge des fonctions assurées par les caisses, les critères de performance les concernant peuvent être assimilés à ceux des organismes eux-mêmes.

Le calcul de la part locale d'intéressement s'effectue en ce qui les concerne sur la base de la moyenne des parts locales versées aux caisses de leur périmètre d'action.

INDICATEURS RETENUS POUR LE CALCUL DE LA PART LOCALE DE L'INTÉRESSEMENT DE LA CNAF ET DES CNEDI

Le calcul de la part locale de l'intéressement est basé sur la réalisation d'objectifs caractérisant :

- la performance moyenne du réseau des Caf et le volet social du développement durable ;
- la capacité de la Cnaf à réaliser les grands projets majeurs définis dans la Cog ;
- la maîtrise des risques inhérents à l'établissement public.

Indicateurs associés à la performance du réseau des Caf et au volet social du développement durable

Dans la mesure où l'une des contributions attendues de la part de la caisse nationale et des Cnedi est l'appui à la réalisation des objectifs locaux des Caf, cet indicateur correspond à la moyenne des performances du réseau des caisses.

Un indicateur est associé au volet social du développement durable : le respect par l'établissement public du taux légal de 6 % d'emploi de personnes en situation de handicap ou au minimum une diminution annuelle de 5 % de la contribution financière compensatoire.

Indicateur associé à la capacité de la caisse nationale de mener à bien les grands projets majeurs définis dans la Cog

La capacité du réseau des caisses à atteindre les objectifs de service, de maîtrise des risques et de performance économique définis dans la Cog dépend également de la capacité de la Caisse nationale et des Cnedi de mener à bien les grands projets majeurs.

Chaque année, le directeur général de la Cnaf fixe la liste des projets majeurs de l'exercice à venir. Pour chacun d'entre eux, l'objectif est atteint si le projet est mené à bien dans les délais fixés et avec la production des livrables prévus initialement.

Si la conduite des projets respecte ces deux critères, une note de 5 est affectée à chacun d'entre eux. La note finale correspond à la moyenne des notes.

Indicateur associé à la maîtrise des risques

L'indicateur associé à la maîtrise des risques est l'atteinte des objectifs de couverture des sécurités informatiques qui doit être d'au moins 96 %.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur qui doit être d'au moins 96 % :

TAUX	NOTE
< 96 %	0
≥ 96 % < 99 %	3
≥ 99 %	5

Pondération des indicateurs

Afin de moduler le poids des différents critères en fonction de leur importance dans l'amélioration de la performance, le résultat obtenu pour chacune des dimensions de la performance et pour chaque indicateur fait l'objet d'une pondération.

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEUR	PONDÉRATION indicateurs
Performance économique et sociale	40 %	Moyenne des performances des Caf	90 %
		Emploi de personnes en situation de handicap	10 %
Pilotage des projets majeurs	40 %	Capacité à mener à bien les projets majeurs	100 %
Maîtrise des risques	20 %	Couverture du référentiel de maîtrise des risques informatiques (tacite)	100 %

INDICATEURS RETENUS POUR LE CALCUL DE LA PART NATIONALE DE L'INTÉRESSEMENT

Les critères et cibles pour le calcul de la part nationale de l'intéressement sont pour la plupart identiques à ceux retenus pour la part locale des Caf à l'exception :

- des critères suivants pour lesquels la cible nationale est différente de celle retenue au niveau local :
- qualité de la prévision budgétaire en matière de prestations de service enfance et temps libre avec un objectif d'un écart inférieur ou égal à 7 % ;

- taux de régularisation des prestations de service avec un objectif d'un écart inférieur ou égal à 7 %.
- de l'indicateur d'antériorité du solde qui concerne la seule part locale ;
- de deux indicateurs supplémentaires qui concernent :
 - le traitement des appels téléphoniques ;
 - le volet environnemental du développement durable.

Indicateurs associés au traitement des appels téléphoniques

Les choix opérés par la branche de mutualiser nationalement le traitement des appels téléphoniques conduisent à ne prendre en compte qu'au seul niveau de la part nationale l'objectif d'un taux de réponse de 90 % aux appels téléphoniques destinés à un agent et d'une amplitude d'ouverture d'au moins 32 heures par semaine en moyenne sur l'année.

Indicateur associé à la prise en compte du volet environnemental du développement durable

Un indicateur est associé à la prise en compte du volet environnemental du développement durable :

- le taux de réduction des volumes consommés en matière d'énergie avec un objectif de diminution de 3 % par an afin de respecter la cible de – 12 % du plan cadre développement durable 2011-2014 de l'Ucanss.

Pondération des indicateurs

Afin de moduler le poids des différents critères en fonction de l'importance différenciée des objectifs, le résultat obtenu pour chacune des dimensions et pour chaque indicateur fait l'objet d'une pondération.

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEUR	PONDÉRATION indicateurs
Qualité de service	1/3	Taux de demandes de minima sociaux (Rsa et Aah) traitées dans un délai ≤ 10 jours	25 %
		Taux de pièces traitées dans un délai ≤ 15 jours	25 %
		Indice qualité accueil physique	20 %
		Indice qualité accueil téléphonique	30 %
Maîtrise des risques	1/3	Taux de contrôle des faits générateurs	25 %
		Taux de contrôle des faits générateurs ciblés fraude	25 %
		Atteinte des objectifs de couverture du référentiel des sécurités obligatoires	25 %
		Atteinte de l'ensemble des objectifs de couverture des sécurités informatiques	25 %
Performance économique et sociale	1/3	Respect de la limite de dépenses fixée par le Fnga	25 %
		Écart au coût d'objectif	25 %
		Qualité de la prévision budgétaire en action sociale	15 %

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEUR	PONDÉRATION indicateurs
		Régularisation des prestations de service enfance et temps libre	15 %
		Taux de réduction des consommations d'énergie	10 %
		Respect taux légal d'emploi handicapés	10 %

Modalités de mise en œuvre de l'intéressement

ETABLISSEMENT D'UNE NOTATION EN FONCTION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

L'appréciation de la performance s'effectue sur la base d'une notation établie en fonction de l'atteinte des objectifs.

Lorsqu'un objectif est atteint, la note attribuée est de 5, sauf en ce qui concerne les cas suivants pour lesquels la notation est progressive :

- le taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques ;
- la validation des comptes ;
- le taux de disponibilité du système informatique et le taux de respect des échéances de l'ensemble des traitements pour les Certi.

Une note de performance globale est calculée à partir de l'ensemble des notes attribuées en fonction de la pondération affectée :

- à chaque critère ;
- à chaque indicateur pour chaque critère ;

MONTANT DE LA MASSE FINANCIÈRE POUR LA PART NATIONALE D'INTÉRESSEMENT

Le montant de la masse financière prévue pour la part nationale d'intéressement (PNI) est distribué en fonction de la note globale de performance institutionnelle selon un barème progressif avec un seuil de déclenchement lorsque la note de performance atteint 3,5.

$$\text{Dotation PNI} = \frac{\text{masse financière réservée à la PNI} \times \text{note de performance nationale obtenue}}{\text{note de performance maximum soit 5}}$$

MODE DE CALCUL DE LA PART LOCALE

Pour les Caf, les unions immobilières et les fédérations :

Le montant de la masse financière prévue pour la part locale d'intéressement (PLI) est distribué en fonction de la note globale de performance de chaque caisse selon un barème progressif avec un seuil de déclenchement lorsque la note de performance atteint 3.

$$\text{PLI maximum} = \frac{\text{masse financière réservée à la PLI}}{\text{total des ETP éligibles de la branche}}$$

Le calcul de la part locale d'intéressement (PLI) de chaque caisse se fait alors selon la formule suivante :

$$\text{PLI} = \frac{\text{PLI maximum} \times \text{note de performance locale obtenue}}{\text{note de performance maximum soit 5}}$$

Pour les Certi : le versement de la part locale d'intéressement des Certi intervient dès lors que la note est au moins égale à 3. Son montant est modulé selon les mêmes modalités que celles appliquées aux Caf.

Pour les Prm : le versement de la part locale d'intéressement des pôles régionaux mutualisés intervient dès lors que la note est au moins égale à 3. Son montant correspond à la moyenne des parts locales versées aux caisses du périmètre du Prm concerné.

Pour la Cnaf et les Cnedi : le versement de la part locale d'intéressement de la Cnaf et des Cnedi intervient dès lors que la note est au moins égale à 3. Son montant est modulé selon les mêmes modalités que celles appliquées aux Caf.

MODE DE CALCUL DE LA PART NATIONALE

La part nationale d'intéressement est répartie de façon non hiérarchisée entre l'ensemble des salariés de la branche famille selon la formule suivante :

$$PLI = \frac{\text{masse financière affectée à la PNI}}{\text{total des ETP éligibles de la branche}}$$

ANNEXE TECHNIQUE BRANCHE RECOUVREMENT

1. Champ d'application

La présente annexe s'applique :

- aux unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (Urssaf) ;
- aux caisses générales de sécurité sociale (Cgss) ;
- à la caisse maritime d'allocations familiales (Cmaf) ;
- à la caisse commune de sécurité sociale de Lozère (Ccsc) ;
- aux centres régionaux de traitement informatique (Certi) ;
- à l'agence centrale des organismes de sécurité sociale (Acos).

2. Mesure de la performance

Les critères de performance de la branche recouvrement sont issus de la convention d'objectifs et de gestion 2010-2013 et des contrats pluriannuels de gestion qui la déclinent.

Conformément à l'article R. 441-1 du code du travail, ces critères pourront être révisés par avenant pendant la période d'application du protocole d'intéressement, notamment pour tenir compte des évolutions du réseau de la branche recouvrement.

2.1. Indicateurs de la part nationale d'intéressement

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur 11 indicateurs représentatifs des grands axes de la convention d'objectifs et de gestion.

Thème « Qualité de service » :

- note de satisfaction.

Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude » :

- taux de couverture du fichier global ;
- montant des redressements LCTI ;
- stock de créances sur cotisations liquidées hors ISU ;
- taux de couverture des dispositifs de maîtrise des risques ;
- solde des crédits non répartis sur encaissements hors crédits reçus par anticipation ;
- taux d'intégration des débits à 10 jours.

Thème « Performance économique et sociale » :

- nombre de comptes actifs pondérés par ETP ;
- indicateur de réduction des écarts de coût ;
- évolution du montant des contributions handicap ;
- taux d'emploi des personnels seniors.

2.2. Indicateurs de la part locale d'intéressement : Urssaf, Cmaf, Cgss et Ccsc

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur 18 indicateurs représentant les priorités de la convention d'objectifs et de gestion et des contrats pluriannuels de gestion de chacun des organismes.

Thème « Qualité de service » :

- taux d'appels efficaces ;
- qualité de la réponse apportée au téléphone ;

- taux de respect du délai de réponse aux courriels ;
- qualité de la réponse aux courriels ;
- taux de déclarations (BRC) dématérialisés en nombre pour les entreprises de 1 à 19 salariés ;
- taux de paiements dématérialisés en montant pour les entreprises de 1 à 19 salariés.

Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude » :

- fréquence des redressements ;
- taux de redressements des cotisations contrôlées (redressements positifs) ;
- taux de redressement des personnes dans le cadre de la LCTI ;
- taux de récupération des créances à 100 jours pour le régime général ;
- taux d'efficacité de la politique amiable RG ;
- qualité de vidage des comptes ;
- nombre de jours de retard des remontées de balance ;
- taux de conformité des champs administratifs RG ;
- taux de respect de la planification statistique.

Thème « Performance économique et sociale » :

- réduction de la consommation d'eau ;
- réduction de la consommation d'énergie ;
- contribution financière à l'effort de formation.

2.3. Indicateurs de la part locale d'intéressement : centres nationaux

(CNCESU, centre Pajemploi, centres TESE et CEA)

L'ensemble des indicateurs des centres nationaux de traitement concerne le thème « Qualité de service ».

CNCESU (Urssaf de la Loire)

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 5 indicateurs :

- part des volets sociaux CESU dématérialisés ;
- taux d'appels efficaces ;
- qualité de la réponse apportée au téléphone ;
- taux de respect du délai de réponse aux courriels ;
- qualité de la réponse apportée aux courriels.

Centre PAJEMPLOI (Urssaf de la Haute-Loire)

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 5 indicateurs :

- part des volets sociaux Pajemploi dématérialisés ;
- taux d'appels efficaces ;
- qualité de la réponse apportée au téléphone ;
- taux de respect du délai de réponse aux courriels ;
- qualité de la réponse apportée aux courriels.

Centres nationaux TESE et CEA (Urssaf de la Gironde, Urssaf de Paris/Région Parisienne,
Urssaf du Rhône et Urssaf d'Arras-Calais-Douai)

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 4 indicateurs :

- taux d'appels efficaces ;
- qualité de la réponse apportée au téléphone ;
- taux de respect du délai de réponse aux courriels ;
- qualité de la réponse apportée aux courriels.

2.4. Indicateurs de la part locale d'intéressement : Certi

La part locale d'intéressement Certi concerne les Certi et la direction des systèmes d'information de l'Urssaf de Paris et de la région parisienne (DSIP).

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 8 indicateurs. Des dispositions particulières sont mises en œuvre pour le Certi de Lille dont l'activité est désormais centrée sur des missions d'expertise nationale.

Thème « Qualité de service » :

- part des demandes prioritaires résolues ;
- taux du respect du délai de prise en charge des demandes ;
- indicateur composite de performance.

Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude » :

- qualité des développements ;
- mise en œuvre du référentiel de sécurité des systèmes d'information.

Thème « Performance économique et sociale » :

- réduction de la consommation d'eau ;
- réduction de la consommation d'énergie ;
- contribution financière à l'effort de formation.

Le CERTI de Lille s'est vu confier des missions nationales, en parallèle du transfert de l'ensemble de sa production informatique au CIRTIL de Lyon. La part locale de l'intéressement du CERTI de Lille est en conséquence calculée sur les indicateurs suivants :

Thème « Qualité de service » :

- taux de disponibilité de la plate-forme nationale Teledep ;
- taux de prise en charge des incidents de production de l'infrastructure téléphonique nationale ARAMIS dans le délai de 10 mn ;
- mise en production des services ARAMIS dans le délai de 20 jours ;
- indicateur composite de performance.

Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude » :

- qualité des développements ;
- mise en œuvre du référentiel de sécurité des systèmes d'information ;
- indicateur de réalisation des tests de reprises du centre national de reprise d'activité ;
- production des rapports des tests de reprise du centre national de reprise d'activité.

Thème « Performance économique et sociale » :

- réduction de la consommation d'eau ;
- réduction de la consommation d'énergie ;
- contribution financière à l'effort de formation.

2.5. Indicateurs de la part locale d'intéressement : Acoss

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 10 indicateurs :

- délai de réponse de l'assistance juridique ;
- disponibilité des applications sous maîtrise d'œuvre du CNIR ;
- évolution du taux d'appels efficaces ;
- coefficient de performance moyen des Urssaf ;
- taux d'optimalité de gestion de la trésorerie ;
- ponctualité des productions comptables ;
- taux d'évolution des frais de déplacement ;

- réduction de la consommation d'eau ;
- réduction de la consommation d'énergie ;
- taux de personne formées.

3. Modalités de mise en œuvre de l'intéressement

3.1. Modalités de calcul de la prime individuelle nationale d'intéressement

Calcul du montant national distribué

Le montant national distribué au titre de l'intéressement est obtenu en appliquant à la part nationale de la masse nationale d'intéressement le coefficient national de performance.

Montant national distribué = coefficient national de performance × part nationale de la masse nationale d'intéressement

Calcul du coefficient national de performance

Pour chaque indicateur, un taux d'atteinte est calculé en fonction de la cible et du seuil de déclenchement, selon la formule suivante :

- en dessous du seuil : 0 % ;
- entre la cible et le seuil :

$$\frac{\text{valeur de l'indicateur} - \text{seuil}}{\text{cible} - \text{seuil}}$$

- au-dessus de la cible : 100 %.

Chaque indicateur est doté d'une pondération ; le coefficient national de performance est égal à la moyenne pondérée des taux d'atteinte.

Le coefficient national de performance ne donne droit au versement de la prime individuelle nationale d'intéressement qu'au-delà d'un score de 50 %.

Calcul de la prime individuelle nationale

Le montant national distribué est réparti de façon non hiérarchisée entre l'ensemble des salariés éligibles de la branche recouvrement.

$$\text{Prime individuelle nationale} = \frac{\text{montant national distribué}}{\text{nombre d'ETP éligibles}}$$

3.2. Modalités de calcul de la prime individuelle locale d'intéressement

Calcul du montant local distribué

La masse locale d'intéressement d'un organisme est proportionnelle à ses effectifs éligibles.

$$\text{Masse locale d'intéressement} = \frac{\text{part locale de la masse nationale d'intéressement} \times (\text{ETP éligibles [organisme]})}{\text{ETP éligibles (branche)}}$$

Chaque organisme reçoit un montant d'intéressement déterminé à partir du coefficient local de performance.

$$\text{Montant local distribué} = \text{coefficient de performance local} \times \text{masse locale d'intéressement}$$

Calcul du coefficient local de performance

Pour chaque indicateur, un taux d'atteinte est calculé en fonction de la cible et du seuil de déclenchement :

– en dessous du seuil : 0 % ;

– entre la cible et le seuil :

$$\frac{\text{valeur de l'indicateur} - \text{seuil}}{\text{cible} - \text{seuil}}$$

– au-dessus de la cible : 100 %.

Le principe général arrêté est de retenir les cibles inscrites dans les contrats pluriannuels de gestion des organismes (« cibles CPG »), dès lors que les CPG sont signés et que ces cibles CPG demeurent plus favorables que celles prévues dans la présente annexe technique. Dans le cas contraire, les cibles prévues dans la présente annexe technique seront appliquées pour le calcul.

Chaque indicateur est doté d'une pondération ; le coefficient local de performance est égal à la moyenne pondérée des taux d'atteinte.

Le coefficient local de performance ne donne droit au versement de la prime individuelle locale d'intéressement qu'au-delà d'un score de 50 %.

Calcul de la prime individuelle locale d'intéressement

Le montant local distribué est réparti de façon non hiérarchisée entre les salariés éligibles d'un même organisme.

$$\text{Prime individuelle locale} = \frac{\text{montant local distribué}}{\text{nombre ETP éligibles}}$$

3.3. Impact de la création des Urssaf régionales sur le calcul de l'intéressement

La COG 2010-2013 prévoit la création d'Urssaf régionales. Celles-ci seront créées de manière progressive en trois vagues le 1^{er} janvier 2012, 1^{er} janvier 2013 et 1^{er} janvier 2014.

Cette évolution majeure du réseau des Urssaf doit être prise en compte dans le calcul de la prime locale d'intéressement.

Calcul de la prime locale d'intéressement de l'Urssaf régionale

A partir de l'exercice de création de l'Urssaf régionale, le calcul de la prime locale d'intéressement décrit au point 3.2 prend en compte, pour le calcul du coefficient de performance local :

– les cibles CPG de l'Urssaf régionale ;

– les résultats de l'Urssaf régionale.

Calcul de la prime locale d'intéressement avant la création de l'Urssaf régionale

Lors des exercices précédant la création de l'Urssaf régionale, afin d'accompagner la dynamique de construction de celle-ci, le calcul de la prime locale d'intéressement décrit au point 3.2 prend en compte, pour le calcul du coefficient de performance local de chaque Urssaf :

– les cibles CPG régionales ;

– les résultats agrégés de l'ensemble des Urssaf de la région administrative (ou du groupement téléphonique pour ce qui concerne les indicateurs relatifs à la relation téléphonique) à laquelle appartient l'Urssaf considérée.

Cette modalité de calcul est d'application impérative pour l'exercice qui précède immédiatement l'exercice de création de l'Urssaf régionale, exercice au cours duquel les personnels participent collectivement à la mise en place de l'Urssaf régionale. Elle permet en effet de garantir que la prime locale versée la première année de création de l'Urssaf régionale soit d'un montant identique pour l'ensemble des agents de l'organisme.

Pour les autres exercices, il est fait comparaison, pour chaque indicateur, du résultat agrégé régional et du résultat de chaque Urssaf. Dans l'hypothèse où la prise en compte du résultat agrégé régional conduirait à un coefficient de performance local inférieur à celui calculé sur la base du résultat de l'Urssaf, ce dernier est retenu pour l'indicateur concerné.

3.4. Impact des évolutions fonctionnelles des Certi sur le calcul de l'intéressement

La COG 2010-2013 prévoit une évolution de l'informatique de branche, se traduisant notamment par une redistribution des activités entre Certi et une contribution de l'ensemble des centres à un grand nombre d'objectifs partagés.

Cette évolution majeure du réseau des Certi doit être prise en compte dans le calcul de la prime locale d'intéressement.

Ainsi, sur un certain nombre d'indicateurs partagés, la part locale est calculée sur la base des résultats de l'ensemble des Certi.

3.5. Dispositions particulières

3.5.1. Caisses générales de sécurité sociale (CGSS)

Prime nationale d'intéressement

La prime nationale des agents des caisses générales est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime nationale de la branche retraite, de la prime nationale des branches maladie et accidents du travail et de la prime nationale de la branche recouvrement.

$$\text{Prime nationale (CGSS)} = \frac{\begin{aligned} &\text{prime nationale (retraite)} \times \text{nombre d'agents (retraite)} \\ &+ \text{prime nationale (maladie et AT)} \times \text{nombre d'agents [maladie et AT]} \\ &+ \text{prime nationale (recouvrement)} \times \text{nombre d'agents (recouvrement)} \end{aligned}}{\text{nombre d'agents (CGSS)}}$$

Prime locale d'intéressement

La prime locale des agents des caisses générales est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime locale de la branche retraite, de la prime locale des branches maladie et accidents du travail et de la prime locale de la branche recouvrement.

$$\text{Prime locale (CGSS)} = \frac{\begin{aligned} &\text{prime locale (retraite)} \times \text{nombre d'agents (retraite)} \\ &+ \text{prime locale (maladie et AT)} \times \text{nombre d'agents (maladie et AT)} \\ &+ \text{prime locale (recouvrement)} \times \text{nombre d'agents (recouvrement)} \end{aligned}}{\text{nombre d'agents (CGSS)}}$$

Chaque organisme national verse à la CGSS une enveloppe correspondant au produit du montant moyen de la prime d'intéressement nationale et de la prime d'intéressement locale par le nombre d'agents relevant de sa branche.

Les agents des CGSS relevant de la branche des exploitants agricoles recevront une prime identique à celle des autres agents des CGSS.

Le financement de cette prime est assuré par chacune des branches (Recouvrement, maladie/AT, retraite) au prorata de leurs effectifs respectifs.

3.5.2. Caisse maritime d'allocations familiales (CMAF)

Prime nationale d'intéressement

La prime nationale des agents de la CMAF est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime nationale de la branche famille et de la prime nationale de la branche recouvrement.

$$\text{Prime nationale (CMAF)} = \frac{\text{prime nationale famille} \times \text{nombre d'agents (famille)} + \text{prime nationale recouvrement} \times \text{nombre d'agents (recouvrement)}}{\text{nombre d'agents (CMAF)}}$$

Prime locale d'intéressement

La prime locale des agents de la CMAF est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime locale de la branche famille et de la prime nationale de la branche recouvrement.

$$\text{Prime locale (CMAF)} = \frac{\text{prime locale famille} \times \text{nombre d'agents (famille)} + \text{prime locale recouvrement} \times \text{nombre d'agents (recouvrement)}}{\text{nombre d'agents (CMAF)}}$$

Chaque organisme national verse à la CMAF une enveloppe correspondant au produit du montant moyen de la prime d'intéressement nationale et de la prime d'intéressement locale par le nombre d'agents relevant de sa branche.

Le financement de cette prime est assuré par chacune des branches (Famille, recouvrement) au prorata de leurs effectifs respectifs.

3.5.3. Caisse centrale de sécurité sociale de Lozère (CCSS)

Prime nationale d'intéressement

La prime nationale des agents de la CCSS de Lozère est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime nationale de la branche famille, de la prime nationale des branches maladie et accidents du travail et de la prime nationale de la branche recouvrement.

$$\text{Prime nationale (CCSS)} = \frac{\begin{aligned} &\text{prime nationale (famille)} \times \text{nombre d'agents (famille)} \\ &+ \text{prime nationale (maladie et AT)} \times \text{nombre d'agents (maladie et AT)} \\ &+ \text{prime nationale (recouvrement)} \times \text{nombre d'agents (recouvrement)} \end{aligned}}{\text{nombre d'agents (CCSS).}}$$

Prime locale d'intéressement

La prime locale des agents de la CCSS de Lozère est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime locale de la branche Famille, de la prime locale des branches maladie et accidents du travail et de la prime locale de la branche recouvrement.

$$\text{Prime locale (CCSS)} = \frac{\begin{aligned} &\text{prime locale (famille)} \times \text{nombre d'agents (famille)} \\ &+ \text{prime locale (maladie et AT)} \times \text{nombre d'agents (maladie et AT)} \\ &+ \text{prime locale (recouvrement)} \times \text{nombre d'agents (recouvrement)} \end{aligned}}{\text{nombre d'agents (CCSS).}}$$

Chaque organisme national verse à la CCSS une enveloppe correspondant au produit du montant moyen de la prime d'intéressement nationale et de la prime d'intéressement locale par le nombre d'agents relevant de sa branche.

Le financement de cette prime est assuré par chacune des branches (recouvrement, famille, maladie/AT) au prorata de leurs effectifs respectifs.

3.5.4. Urssaf assurant la gestion d'un centre national de traitement

Prime locale d'intéressement

Le coefficient de performance du thème « Qualité de service » est égal à la moyenne pondérée par les effectifs du coefficient de performance correspondant de l'Urssaf seule et du coefficient de performance du centre national.

Coefficient de performance du thème « Qualité de service » = (coefficient de performance du thème « Qualité de service » [Urssaf] × effectifs [Urssaf]/effectifs [organisme]) + (coefficient de performance [Centre] × effectifs [Centre]/effectifs [organisme]).

3.5.5. Urssaf de Paris et de la région parisienne

Prime locale d'intéressement

Afin de tenir compte des missions d'exploitation informatique confiées à la direction des systèmes d'information de l'Urssaf de Paris et de la région parisienne (DSIP), il est introduit un calcul particulier de la prime locale d'intéressement de cet organisme.

Le coefficient de performance local est égal à la moyenne pondérée par les effectifs du coefficient de performance de l'Urssaf seule et du coefficient de performance de la DSIP, calculé selon les mêmes règles que pour les centres informatiques (cf. paragraphe n° 2.2.3).

Coefficient de performance = Coefficient de performance (Urssaf) × effectifs (Urssaf)/effectifs (organisme) + coefficient de performance (DSI) × effectifs(DSI)/effectifs (organisme).

4. Tableaux des indicateurs et des objectifs

4.1.1. Tableaux des indicateurs de la part nationale

DOMAINE UCANSS	INDICATEUR	INDIC.	AXE COG	CIBLE 2011	SEUIL 2011	PONDÉRATION 2011
Qualité de service	Note de satisfaction	n° 2	Offres de service	7,4	7	10 %
Maîtrise des risques	Taux de couverture du fichier global	n° 11	Contrôle LCTI Fraudes	12,9 %	11,4 %	10 %
Maîtrise des risques	Montant des redressements LCTI	n° 14	Contrôle LCTI Fraudes	164 M€	144 M€	10 %
Maîtrise des risques	Stock de créances sur cotisations liquidées hors ISU	S4	Gestion comptes Recouvrement	5 %	6 %	10 %
Maîtrise des risques	Taux de couverture des dispositifs de maîtrise des risques	n° 17	Maîtrise des risques	–	–	10 %
Maîtrise des risques	Solde des crédits non répartis sur encaissements hors crédits par anticipation	n° 18	Maîtrise des risques	0,13 %	0,28 %	10 %
Maîtrise des risques	Taux d'intégration des débits à 10 jours	n° 19	Pilotage Efficience	98,60 %	98,10 %	10 %
Performance éco/sociale	Nombre de comptes actifs pondérés/ETP	n° 21	Pilotage Efficience	553,9	533,9	10 %
Performance éco/sociale	Indicateur de réduction des écarts de coût	S10	Pilotage Efficience	8,49 %	9,49 %	10 %
Performance éco/sociale	Evolution du montant des contributions handicap	n° 23	RH Développement durable	- 25,0 %	- 15,0 %	5 %
Performance éco/sociale	Taux d'emploi des personnels seniors	n° 24	RH Développement durable	18 %	15 %	5 %

L'indicateur de couverture des dispositifs de maîtrise des risques sera neutralisé en 2011, année de déploiement de la cartographie des risques.

4.2. Tableau des indicateurs de la part locale : Urssaf, Cgss, Cmaf, Ccss

DOMAINE UCANSS	INDICATEUR	INDIC.	AXE COG	CIBLE 2011	SEUIL 2011	PONDÉRATION 2011	UR	CGSS	CMAF	CCSS
Qualité de service	Taux d'appels efficaces	n° 1	Offres de service	90 %	80 %	75 %	x	x	x	x
Qualité de service	Qualité de la réponse apportée au téléphone	S1	Offres de service	17,5	14	6 %	x	x	x	x
Qualité de service	Taux de respect du délai de réponse aux courriels	n° 15	Offres de service	90 %	80 %	75 %	x	x	x	x
Qualité de service	Qualité de la réponse aux courriels	S20	Offres de service	17,5	14	6 %	x	x	x	x
Qualité de service	Taux de déclarations (BRC) dématérialisés en nombre pour les entreprises de 1 à 19 salariés	n° 13	Offres de service	45 %	65 % de la cible	6,5 %	x	x	x	x
Qualité de service	Taux de paiement dématérialisé en montants pour les moins de 20 salariés	n° 14	Offres de service	52 %	65 % de la cible	6,5 %	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Fréquence des redressements	S5	Contrôle CTI Fraudes	60 %	40 %	6 %	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Taux de redressement des cotisations contrôlées (redressements positifs)	S3	Contrôle LCTI Fraudes	1,7 %	1,2 %	6 %	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Taux de redressement des personnes dans le cadre de la LCTI	S10	Contrôle LCTI Fraudes	70 %	45 %	6 %	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Taux de récupération des créances à 100 jours pour le régime général	n° 16	Gestion comptes Recouvrement	64 %	65 % de la cible	6 %	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Taux d'efficacité de la politique amiable RG	n° 18	Gestion comptes Recouvrement	53 %	65 % de la cible	6 %	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Qualité de vidage des comptes	n° 21	Gestion Expertise fin	0,9	65 % de la cible	9 %	x	x	x	x

DOMAINE UCANSS	INDICATEUR	INDIC.	AXE COG	CIBLE 2011	SEUIL 2011	PONDÉRATION 2011	UR	CGSS	CMAF	CCSS
Maîtrise des risques	Nombre de jours de retards des remontées des balances	-	Maîtrise des risques	1	5	4 %	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Taux de conformité des champs administratifs RG	S32	Maîtrise des risques	99,5 %	98,5 %	4 %	x	x		x
Maîtrise des risques	Taux de respect de la planification statistique	S31	Maîtrise des risques	0	5	4 %	x	x	x	x
Performance éco/sociale	Réduction de la consommation d'eau	n° 26	RH Développement durable	- 4 %	0 %	2 %	x			
Performance éco/sociale	Réduction de la consommation d'énergie	n° 26	RH Développement durable	- 4 %	0 %	2 %	x			
Performance éco/sociale	Contribution financière à l'effort de formation	S34	RH Développement durable	5,60 %	4,60 %	5 %	x	x	x	x

4.3. Tableau des indicateurs de la part locale : centres nationaux

DOMAINE UCANSS	INDICATEUR	INDIC.	AXE COG	CIBLE 2011	SEUIL 2011	PONDÉRATION 2011	CESU	PAJE	TESE
Qualité de service	Part des volets sociaux du CESU dématérialisés	-	Offres de service	44 %	34 %	6,5 %	x		
Qualité de service	Part des volets sociaux de la PAJEMPLOI dématérialisés	-	Offres de service	90 %	80 %	6,5 %		x	
Qualité de service	Taux d'appels efficaces	n° 1	Offres de service	90 %	80 %	7,5 %	x	x	x
Qualité de service	Taux de respect du délai de réponse aux courriels	n° 15	Offres de service	90 %	80 %	7,5 %	x	x	x

DOMAINE UCANSS	INDICATEUR	INDIC.	AXE COG	CIBLE 2011	SEUIL 2011	PONDÉRATION 2011	CESU	PAJE	TESE
Qualité de service	Qualité de la réponse apportée au téléphone	S1	Offres de service	17,5	14	6 %	x	x	x
Qualité de service	Qualité de la réponse apportée aux courriels	S20	Offres de service	17,5	14	6 %	x	x	x

4.4. Tableau des indicateurs de la part locale : Certi

DOMAINE UCANSS	INDICATEUR	CIBLE 2011	SEUIL 2011	PONDÉRATION 2011	PÉRIMÈTRE	CERTI	DSIP	CERTI Lille
Qualité de service	Indicateur de qualité des développements	- 5 %	0 %	10 %	Tous Certis	x	x	x
Qualité de service	Part des demandes prioritaires résolues	100 %	97 %	20 %	Individuel	x	x	
Qualité de service	Taux de respect du délai de prise en charge des demandes	98 %	95 %	20 %	Individuel	x	x	
Qualité de service	Indicateur composite de performance : — disponibilité V2 — respect du délai de mise en production V2 — respect des plannings convenus — affranchissements ECOPLI grand compte	86 %	80 %	31 %	Tous Certis	x	x	x
Maîtrise des risques	Note du Référentiel informatique	3,75/4	3,5/4	10 %	Individuel	x	x	x
Performance éco/sociale	Réduction de la consommation d'eau	- 4 %	0 %	2 %	Tous Certis	x		x
Performance éco/sociale	Réduction de la consommation d'énergie	- 4 %	0 %	2 %	Tous Certis	x		x
Performance éco/sociale	Contribution financière à l'effort de formation	5,6 %	4,6 %	5 %	Individuel	x		x
Qualité de service	Taux de disponibilité de la plate-forme nationale TELE-DEP	100 %	99 %	10 %	Individuel			x

DOMAINE UCANSS	INDICATEUR	CIBLE 2011	SEUIL 2011	PONDÉRATION 2011	PÉRIMÈTRE	CERTI	DSIP	CERTI Lille
Qualité de service	Taux de prise en charge des incidents ARAMIS dans le délai de 10 min	100 %	97 %	8 %	Individuel			x
Qualité de service	Mise en production des services ARAMIS assurés par CERTI de Lille dans le délai de 20 jours	100 %	97 %	6 %	Individuel			x
Maîtrise des risques	Réalisation du plan de test de reprise	Sur l'ensemble des Certi	Sur l'ensemble des Certi sauf 2	8 %	Individuel			x
Maîtrise des risques	Production des rapports de tests de reprise	Sur l'ensemble des Certi	Sur l'ensemble des Certi sauf 2	8 %	Individuel			x

4.5. Tableau des indicateurs de la part locale : Acoss

DOMAINE UCANSS	INDICATEUR	CIBLE 2011	SEUIL 2011	PONDÉRATION 2011
Qualité de service	Délai de réponse de l'assistance juridique	15 jours	25 jours	10 %
Maîtrise des risques	Disponibilité des applications sous maîtrise d'œuvre du CNIR	100 %	97 %	10 %
Qualité de service	Evolution du taux d'appels efficaces	+ 5 points	0 %	5 %
Qualité de service	Coefficient de performance moyen des organismes	Pas de cible	Pas de seuil	30 %
Maîtrise des risques	Taux d'optimalité de la gestion de trésorerie	90 %	60 %	13 %
Maîtrise des risques	Ponctualité des productions comptables (indicateur composite)	0	Indicateur composite	13 %
Performance éco/sociale	Taux d'évolution des frais de déplacement	- 4 %	0 %	10 %
Performance éco/sociale	Réduction de la consommation d'eau	- 4 %	0 %	2 %
Performance éco/sociale	Réduction de la consommation d'énergie	- 4 %	0 %	2 %
Performance éco/sociale	Nombre de personnes formées par an	60 %	40 %	5 %

ANNEXE TECHNIQUE BRANCHE RETRAITE

1. Champ d'application de l'accord d'intéressement branche retraite

L'accord d'intéressement de la branche retraite concerne tous les organismes ayant en charge la gestion du risque « Vieillesse » du régime général :

- 1.1. Les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) ;
- 1.2. La caisse régionale d'assurance vieillesse d'Alsace-Moselle ;
- 1.3. Les caisses générales de sécurité sociale ;
- 1.4. La caisse nationale d'assurance vieillesse pour sa partie régionale Ile-de-France ;
- 1.5. La caisse nationale d'assurance vieillesse pour sa partie nationale et les organismes rattachés à des CARSAT (unions immobilières, fédérations). Dans les modalités de mise en œuvre de l'intéressement, ces organismes sont considérés comme faisant partie intégrante de leur caisse de rattachement.

2. Mesure de la performance

- 2.1. Indicateurs et objectifs retenus pour les organismes visés aux points 1.1, 1.2, 1.3 et 1.4

La mesure de la performance de la branche retraite et des organismes visés aux points 1.1, 1.2, 1.3 et 1.4, s'effectue à l'aide des 27 indicateurs et des objectifs quantifiés qui s'y rapportent, tels qu'ils figurent dans les contrats pluriannuels de gestion 2009/2013 (voir en annexe 1 la liste des indicateurs et des objectifs nationaux).

Thème « Performance économique et sociale » (6 indicateurs)

1. Réduire le coût global d'une unité d'œuvre.
2. Améliorer la productivité globale.
3. Contribuer à dynamiser la stratégie immobilière de la branche.
4. S'engager dans le « Développement Durable » (axe environnemental).
5. S'engager dans le « Développement Durable » (axe social – réduction de la cotisation versée à l'Agefiph).
6. Insertion des seniors de 50 ans et plus.

Thème « Qualité de service » (13 indicateurs)

7. Taux de satisfaction des assurés au regard des différents points de contact.
8. Développer le conseil.
9. Mesurer l'efficacité des plateformes de services.
10. Assurer la continuité des ressources pour les droits propres.
11. Assurer la continuité des ressources pour les droits dérivés mono-régime.
12. Assurer la continuité des ressources pour les droits dérivés poly-régimes.
13. Assurer la continuité des ressources pour les droits propres et droits dérivés pour les assurés résidant à l'étranger et/ou faisant l'objet d'une convention internationale.
14. Améliorer la gestion des stocks des dossiers droits propres.
15. Montée en charge des RDC ciblées.
16. Apprécier la complétude du compte au moment de la liquidation.

17. Améliorer et accélérer la qualité de service pour les partenaires de la DADS.
18. Réduire les délais de traitement des PAP.
19. Mesurer la satisfaction des bénéficiaires d'un plan d'action personnalisé.

Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude » (8 indicateurs)

20. Amélioration de la qualité des reports effectués.
21. Améliorer la qualité de la liquidation.
22. Améliorer la qualité des dossiers validés (IQV).
23. Améliorer le taux de recouvrement des indus constatés.
24. Améliorer le taux de recouvrement des indus frauduleux constatés.
25. Intensifier la lutte contre la fraude (montant des préjudices évités).
26. Contrôler les structures prestataires.
27. Capacité à remporter des contentieux.

2.2. Indicateurs et objectifs retenus pour la CNAV pour sa partie nationale

La mesure de performance de la CNAV pour sa partie nationale s'effectue à l'aide des 10 indicateurs suivants (voir en annexe II la liste des indicateurs des services nationaux) :

1. Améliorer les services en ligne.
2. Mesurer l'intérêt des télé services pour les assurés
3. Réduire le coût global d'une unité d'œuvre.
4. Améliorer la productivité globale.
5. Réduire le coût de l'informatique nationale par unité d'œuvre.
6. Réduire les écarts de coûts entre caisses.
7. Réduire le taux d'incidence financière (TIF).
8. Contribuer à la mise en œuvre de la réforme.
9. Elaboration d'un tableau de bord social de branche.
10. Action sociale : rénovation du dispositif d'aide à l'amélioration de l'habitat.

2.3. Seuils de déclenchement du versement des primes d'intéressement

Le seuil de déclenchement du versement de la « Prime nationale d'intéressement » (PNI) et celui relatif au versement de la « Prime locale d'intéressement » (PLI) sont fixés à 75 % des points mesurables.

Pour les organismes visés aux points 1.1, 1.2, 1.3 et 1.4 : 900 points sur les 1 200 mesurables (annexe I).

Pour la CNAV pour sa partie nationale (point 1.5) : 375 points sur les 500 mesurables (annexe II).

3. Modalités de mise en œuvre de l'intéressement

3.1. Prime nationale d'intéressement (PNI)

Elle est répartie de façon non hiérarchisée pour tous les agents de la branche retraite en fonction des performances de la branche sous réserve des dispositions particulières applicables aux agents des CARSAT, des CGSS et de la CNAV.

Chacun des indicateurs est doté d'un coefficient prévu dans les contrats pluriannuels de gestion, le maximum de points pouvant être réalisé est de 1 200 points.

Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 75 % des points, soit 900 points.

Le montant de la prime nationale d'intéressement sera calculé à partir de la formule :

$$\text{Prime nationale d'intéressement} = \frac{\text{masse nationale d'intéressement}}{1\,200 \times \text{nombre de points obtenus par la branche}}$$

Si le taux d'atteinte des objectifs nationaux est inférieur à 900 points (75 %), la prime nationale d'intéressement n'est pas distribuée.

3.2. Prime locale d'intéressement (PLI)

3.2.1. Pour les organismes visés aux points 1.1, 1.2, 1.3. et 1.4

La masse d'intéressement réservée aux organismes de la branche retraite visés aux points 1.1, 1.2, 1.3 et 1.4 est répartie entre chaque organisme au prorata des effectifs rémunérés en équivalent temps plein de l'exercice précédent.

Pour la part régionale, le dispositif est identique au mode de calcul de la prime nationale d'intéressement mais est basé sur les indicateurs régionaux inscrits dans les CPG.

Le montant de la prime locale d'intéressement est calculé à partir de la formule :

$$\text{Prime locale d'intéressement} = \frac{\text{masse d'intéressement réservée à l'organisme}}{1\,200 \times \text{nombre de points obtenus par la caisse pour ses indicateurs régionaux}}$$

3.2.2. Pour la CNAV pour sa partie nationale (cf. point 1.5)

Pour sa part régionale qui correspond à ses activités nationales, le montant de la prime locale d'intéressement est calculé à partir de la formule :

$$\text{Prime locale d'intéressement} = \frac{\text{masse d'intéressement réservée à la CNAV pour sa partie nationale}}{500 \times \text{nombre de points obtenus par la CNAV pour son activité nationale}}$$

3.3. Dispositions particulières applicables à certaines catégories

Afin d'éviter des disparités au sein d'un même organisme des dispositions particulières sont prévues pour les caisses ayant plusieurs caisses nationales de rattachement :

- caisses d'assurance retraite et de la santé au travail ;
- caisses générales de sécurité sociale ;
- caisse nationale d'assurance vieillesse.

3.3.1. Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail

Prime nationale d'intéressement

La prime nationale d'intéressement (PNI) des agents des CARSAT est égale à la moyenne pondérée de la prime nationale d'intéressement de la branche retraite et de la prime nationale d'intéressement des branches maladie et accident du travail.

$$\begin{array}{l} \text{prime nationale d'intéressement de la branche retraite} \\ \quad \times \text{nombre d'agents de la branche retraite} \\ + \text{prime nationale d'intéressement des branches maladie} \\ \quad \text{et accident du travail} \\ \quad \times \text{nombre d'agents des branches maladie} \\ \quad \text{et accidents du travail} \\ \hline \text{Prime nationale d'intéressement de la Carsat} = \frac{\quad}{\text{nombre d'agents de l'organisme}} \end{array}$$

Prime locale d'intéressement (PLI)

Des dispositions analogues à la prime nationale d'intéressement sont mises en œuvre pour la prime locale d'intéressement dont le montant est égal à la moyenne pondérée de la prime locale d'intéressement de la branche retraite et de la prime locale d'intéressement des branches maladie et accident du travail.

$$\text{Prime locale d'intéressement de la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail} = \frac{\begin{aligned} &\text{prime locale d'intéressement de la branche retraite} \\ &\times \text{nombre d'agents de la branche retraite} \\ &+ \text{prime locale d'intéressement des branches maladie} \\ &\text{et accident du travail} \\ &\times \text{nombre d'agents des branches maladie et accident du travail} \end{aligned}}{\text{nombre d'agents de l'organisme}}$$

Chaque organisme national versera à la CARSAT une enveloppe correspondant au produit du montant moyen de la prime nationale d'intéressement et de la prime locale d'intéressement par le nombre d'agents relevant de sa branche.

3.3.2. Caisses générales

Prime nationale d'intéressement (PNI)

La prime nationale d'intéressement des agents des caisses générales est égale à la moyenne pondérée de la prime nationale d'intéressement de la branche retraite, de la prime nationale d'intéressement des branches maladie et accident du travail et de la prime nationale d'intéressement de la branche recouvrement.

$$\text{Prime nationale d'intéressement de la CGSS} = \frac{\begin{aligned} &\text{prime nationale d'intéressement de la branche retraite} \\ &\times \text{nombre d'agents de la branche retraite} \\ &+ \text{prime nationale d'intéressement des branches maladie} \\ &\text{et accident du travail} \\ &\times \text{nombre d'agents des branches maladie et accident du travail} \\ &+ \text{prime nationale d'intéressement de la branche recouvrement} \\ &\times \text{nombre d'agents de la branche recouvrement} \end{aligned}}{\text{nombre d'agents de la CGSS}}$$

Prime locale d'intéressement (PLI)

Des dispositions analogues à la prime nationale d'intéressement sont mises en œuvre pour la prime locale d'intéressement dont le montant est égal à la moyenne pondérée de la prime locale d'intéressement de la branche retraite, de la prime locale d'intéressement des branches maladie et accident du travail et de la prime locale d'intéressement de la branche recouvrement.

$$\text{Prime nationale d'intéressement de la CGSS} = \frac{\begin{aligned} &\text{prime locale d'intéressement de la branche retraite} \\ &\times \text{nombre d'agents de la branche retraite} \\ &+ \text{prime locale d'intéressement des branches maladie} \\ &\text{et accident du travail} \\ &\times \text{nombre d'agents des branches maladie et accident du travail} \\ &+ \text{prime locale d'intéressement de la branche recouvrement} \\ &\times \text{nombre d'agents de la branche recouvrement} \end{aligned}}{\text{nombre d'agents de la CGSS.}}$$

Chaque organisme national versera à la CGSS une enveloppe correspondant au produit du montant moyen de la prime nationale d'intéressement et de la prime locale d'intéressement par le nombre d'agents relevant de sa branche.

Les agents de la CGSS relevant de la branche des exploitants agricoles recevront une prime identique à ceux des autres agents de la CGSS.

Le financement de cette prime sera assuré par chacune des branches (ACOSS, CNAMTS, CNAV) au prorata de leurs effectifs spécifiques.

3.3.3. Caisse nationale d'assurance vieillesse

Prime nationale d'intéressement (PNI)

La prime nationale d'intéressement qui sera versée aux agents de la CNAV sera calculée conformément aux dispositions du paragraphe 3.1.

Prime locale d'intéressement (PLI)

La prime locale d'intéressement des agents relevant des activités régionales est égale à la masse d'intéressement réservée à la CNAV-IDF pour ses activités régionales/1200 × nombre de points obtenus par la CNAV-IDF pour ses indicateurs régionaux.

La prime locale d'intéressement des agents relevant des activités nationales de la CNAV est égale à la masse d'intéressement réservée à la CNAV pour ses activités nationales/500 × nombre de points obtenus par la CNAV pour son activité nationale.

La prime locale d'intéressement versée à chaque agent de la CNAV résulte de la moyenne pondérée : des primes locales d'intéressement = (prime locale d'intéressement des agents affectés aux activités régionales × nombre d'agents relevant des activités régionales) + (prime locale d'intéressement des agents relevant des activités nationales × nombre d'agents relevant des activités nationales)/nombre d'agents de l'organisme.

Indicateurs branche retraite

DESCRIPTION de l'indicateur	PONDÉRATION		RÉSULTATS	OBJECTIFS NATIONAUX 2011		OBJECTIFS NATIONAUX 2012		OBJECTIFS NATIONAUX 2013	
	Points	%		Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
Thème : Performance économique et sociale	270	22,50 %							
R15 – Réduire le coût global d'une unité d'œuvre	60	5,00 %	3,84 €	4,74 €	4,31 €	4,66 €	4,24 €	5,17 €	4,70 €
Coût global d'une unité d'œuvre									
R16 – Améliorer la productivité globale	60	5,00 %	16 188	14 414	16 016	15 067	16 741	14 053	15 614
Productivité globale									
R20 – Contribuer à dynamiser la stratégie immobilière de la branche	40	3,33 %	Etat des lieux réalisé pour l'ensemble du parc immobilier	Scenarii d'évolution des bâtiments centraux	Scenarii d'évolution de l'ensemble du parc immobilier	Scenarii d'évolution de l'ensemble du parc immobilier	Scenarii d'évolution de l'ensemble du parc immobilier	Scenarii d'évolution de l'ensemble du parc immobilier	Scenarii d'évolution de l'ensemble du parc immobilier
Mise en œuvre des schémas directeurs immobiliers locaux (SDIL)									
R17 – S'engager dans le « développement durable » (axe environnemental)	40	3,33 %	– 10,42 % de la base 2008	– 4,5 % (base 2008)	– 6 % (base 2008)	– 6 % (base 2008)	– 8 % (base 2008)	– 7,50 % (base 2008)	– 10 % (base 2008)
Pourcentage de réduction de la consommation d'énergie des bâtiments									

DESCRIPTION de l'indicateur	PONDÉRATION		RÉSULTATS	OBJECTIFS NATIONAUX 2011		OBJECTIFS NATIONAUX 2012		OBJECTIFS NATIONAUX 2013	
	Points	%		Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
R18 – S'engager dans le « Développement durable » (axe social)									
Taux de réduction de la co-titisation versée à l'Ageph	40	3,33 %	- 45,46 % de la base 2008	- 22 % (base 2008)	- 30 % (base 2008)	- 30 % (base 2008)	- 40 % (base 2008)	-37,5 % (base 2008)	-50 % (base 2008)
R27 – Insertion des séniors de 50 ans et plus									
Pourcentage des embauches de 50 ans et plus en CDI ou en « Contrat de professionnalisation »	30	2,50 %	8,67 %	3,00 %	5,00 %	3,00 %	5,00 %	3,00 %	5,00 %
Thème : Qualité de service	570	47,50 %							
R1 – Taux de satisfaction des assurés au regard des différents points de contacts	50	4,17 %	93,49 %	85,00 %	90,00 %	85,00 %	90,00 %	85,00 %	90,00 %
R2 – Développer le conseil									
Nombre d'entreprises visitées ayant fait l'objet de conseils et d'informations	30	2,50 %	ND	500	700	Objectif annuel à définir			
R3 – Mesurer l'efficacité des Plateformes de Services									
Pourcentage des appels aboutis	40	3,33 %	82,55 %	80,00 %	90,00 %	80,00 %	90,00 %	80,00 %	90,00 %

DESCRIPTION de l'indicateur	PONDÉRATION		RÉSULTATS	OBJECTIFS NATIONAUX 2011		OBJECTIFS NATIONAUX 2012		OBJECTIFS NATIONAUX 2013	
	Points	%		Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
R4 – Assurer la continuité des ressources pour les droits propres Pourcentage des dossiers de droits propres 1 ^{er} et 2 ^e droits payés dans le mois suivant l'échéance due	60	5,00 %	96,51 %	90,00 %	96,00 %	90,00 %	96,00 %	90,00 %	96,00 %
R5 – Assurer la continuité des ressources pour les droits dérivés mono-régime Pourcentage des dossiers de droits dérivés 1 ^{er} et 2 ^e droits et mono-régime payés dans le mois suivant l'échéance due	60	5,00 %	90,93 %	84,00 %	89,00 %	85,00 %	90,00 %	86,00 %	90,00 %
R6 – Assurer la continuité des ressources pour les droits dérivés poly-régimes Pourcentage des dossiers de droits dérivés (RIU), 1 ^{er} et 2 ^e droits, payés dans le mois suivant l'échéance due	60	5,00 %	80,33 %	61,00 %	66,00 %	65,00 %	70,00 %	66,00 %	70,00 %

DESCRIPTION de l'indicateur	PONDÉRATION		RÉSULTATS	OBJECTIFS NATIONAUX 2011		OBJECTIFS NATIONAUX 2012		OBJECTIFS NATIONAUX 2013	
	Points	%		Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
R7 – Assurer la continuité des Ressources pour les Droits Propres et Droits Dérivés pour les assurés résidant à l'étranger et/ou faisant l'objet d'une convention internationale			2010						
Pourcentage des dossiers droits propres et droits dérivés (1 ^{er} et 2 ^e droit) payés dans les 2 mois suivant l'échéance due pour les assurés résidant à l'étranger et/ou faisant l'objet d'une convention internationale	40	3,33 %	90,22 %	82,00 %	85,00 %	83,00 %	86,00 %	84,00 %	87,00 %
R8 – Améliorer la gestion des stocks des dossiers droits propres									
Pourcentage des dossiers de droits propres 1 ^{er} et 2 ^e droits en stock dont la date d'effet est dépassée depuis plus de 3 mois, pour les assurés résidant en France	30	2,50 %	3,04 %	8,50 %	7,50 %	8,00 %	7,00 %	7,50 %	7,00 %
R9 – Montée en charge des RDC ciblées									
Pourcentage de RDC traitées pour les générations atteignant 45 et 50 ans	40	3,33 %	19,87 %	20,00 %	22,50 %	22,50 %	25,00 %	23,00 %	25,00 %

DESCRIPTION de l'indicateur	PONDÉRATION		RÉSULTATS	OBJECTIFS NATIONAUX 2011		OBJECTIFS NATIONAUX 2012		OBJECTIFS NATIONAUX 2013	
	Points	%		Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
R10 – Apprécier la complétude du compte au moment de la liquidation			2010						
Pourcentage d'attributions droit propre (hors conventions internationale et trimestres étrangers) sans modification du compte individuel N – 1	50	4,17 %	79,22 %	73,00 %	78,00 %	74,00 %	79,00 %	75,00 %	80,00 %
R11 – Améliorer et accélérer la qualité de service pour les partenaires de la DADS	30	2,50 %	98,90 % au 15/03/10	90 % au 7/03/11	95 % au 07/03/2011	90 % au 29/02/12	95 % au 29/02/2012	90 % au 28/02/13	95 % au 28/02/2013
R12 – Réduire les délais de traitement des PAP	50	4,17 %	29 jours	50 jours	45 jours	45 jours	40 jours	45 jours	40 jours
R13 – Mesurer la satisfaction des bénéficiaires d'un plan d'action personnalisé (PAP)	30	2,50 %	90,00 %	Intravalle de confiance	90,00 %	Intravalle de confiance	90,00 %	Intravalle de confiance	90,00 %
Taux de satisfaction des bénéficiaires du PAP			Résultats						
Description de l'indicateur	Pondération				Objectifs nationaux 2011	Objectifs nationaux 2012	Objectifs nationaux 2013		

DESCRIPTION de l'indicateur	PONDÉRATION		RÉSULTATS	OBJECTIFS NATIONAUX 2011		OBJECTIFS NATIONAUX 2012		OBJECTIFS NATIONAUX 2013	
	Points	%		Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
Thème : Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	360	30,00 %							
R21 – Amélioration de la qualité des reports effectués									
Indicateurs qualité de la carrière (IQC)	60	5,00 %	92,40 %	85,50 %	90,50 %	86,00 %	91,00 %	87,00 %	92,00 %
R22 – Améliorer la qualité de la liquidation									
Indicateurs qualité de liquidation (IQL)	60	5,00 %	90,30 %	91,00 %	93,00 %	92,00 %	94,00 %	93,00 %	95,00 %
R23 – Améliorer la qualité des dossiers validés (IQV)									
Indicateur qualité des dossiers validés (IQV)	60	5,00 %	92,25 %	91,58 %	91,83 %	91,83 %	92,08 %	92,08 %	92,33 %
R24 – Améliorer le taux de recouvrement des indus constatés									
Taux de résorption des indus (niveau global)	40	3,33 %	87,61 %	> 101,5 %	> 103 %	> 102 %	> 104 %	> 102,5 %	> 105 %
R25 – Améliorer le taux de recouvrement des indus frauduleux constatés									
Taux de résorption des indus frauduleux	40	3,33 %	20,61 %	13,00 %	15,00 %	15,00 %	17,00 %	17,00 %	20,00 %
R26 – Intensifier la lutte contre la fraude									

DESCRIPTION de l'indicateur	PONDÉRATION		RÉSULTATS	OBJECTIFS NATIONAUX 2011		OBJECTIFS NATIONAUX 2012		OBJECTIFS NATIONAUX 2013	
	Points	%		Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
Montant des préjudices évités avant paiement	40	3,33 %	9 000 000 €	2 000 000 €	4 000 000 €	2 200 000 €	4 400 000 €	2 500 000 €	5 000 000 €
R14 – Contrôler les structures prestataires	30	2,50 %	33,64 %	20,00 %	25,00 %	Objectif annuel à définir	95,00 %	Objectif annuel à définir	96,00 %
Pourcentage des flux financiers contrôlés									
R19 – Capacité à remporter des contentieux									
Pourcentage des dossiers confirmés/total des décisions rendues (dans le cadre de l'application de la réglementation retraite) par les tribunaux : TASS, cours d'appel et cour de cassation	30	2,50 %	96,78 %	89,00 %	94,00 %	90,00 %	95,00 %	91,00 %	96,00 %
	1 200	100,00 %							

ANNEXE II

Indicateurs des services nationaux – Années 2011-2013

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	PONDÉRATION	%	RÉSULTAT 2010	OBJECTIF 2011	OBJECTIF 2012	OBJECTIF 2013
Améliorer les services en ligne : taux de satisfaction des internautes	50	10 %	91,37 %	90 %	90 %	90 %
Mesurer l'intérêt des télé services pour les assurés : pourcentage d'évolution du nombre d'inscrits au site « Assurance Retraite »	50	10 %	39,57 %	Résultat 2008 + 37,50 %	Résultat 2008 + 50 %	Résultat 2008 + 70 %
Réduire le coût global d'une unité d'œuvre	50	10 %	4,76 €	4,70 €	4,60 €	4,50 €
Améliorer la productivité globale	50	10 %	3,30 %	Résultat 2008 + 4 %	Résultat 2008 + 4,72 %	Résultat 2008 + 5 %
Réduire le coût de l'informatique nationale par unité d'œuvre : coût unitaire de l'informatique nationale	50	10 %	0,64 €	0,66 €	0,66 €	0,66 €
Mesure des écarts de coûts entre caisses	50	10 %	9 %	14 %	14 %	14 %
Réduire le taux d'Incidence Financière (TIF) : taux d'incidence financière des erreurs	50	10 %	0,57 %	Résultat 2008 (0,78 %) – 0,10 point	Résultat 2008 (0,78 %) – 0,15 point	Résultat 2008 (0,78 %) – 0,20 point
Contribuer à la mise en œuvre de la réforme	50	10 %	–	Mise en œuvre dans le système d'information retraite des mesures d'âge de la réforme.	A définir	A définir
Contribution à la performance de gestion	50	10 %	–	Elaboration d'un tableau de bord social de branche	A définir	A définir
Action sociale : rénovation du dispositif d'aide à l'amélioration de l'habitat	50	10 %	–	Rédaction d'une circulaire définissant le nouveau dispositif	A définir	A définir
	500	100 %				

ANNEXE TECHNIQUE CENTRES RÉGIONAUX DE FORMATION

1. Champ d'application

Les organismes visés par la présente annexe sont les centres régionaux de formation et de perfectionnement professionnels (CRFP).

2. Règles de calcul de l'intéressement

Le montant de la masse nationale d'intéressement (MNI) est établi à partir de la masse salariale brute de l'année de référence, calculée sur l'ensemble des masses salariales des CRFP.

Le montant maximum de la prime d'intéressement individuelle sera déterminé par le rapport entre la masse d'intéressement telle qu'elle est définie dans ce même paragraphe et les effectifs du RIF dans son ensemble. Par ailleurs il est rappelé que les effectifs sont comptabilisés dans les conditions fixées par le protocole.

3. Modalités de mise en œuvre de l'intéressement

Pour la part nationale

Mesure de la performance économique et sociale :

Considérant que les missions dévolues aux centres régionaux de formation et de perfectionnement professionnels se situent au niveau du régime général dans son ensemble et concernent les organismes et les salariés quelle que soit la branche, il est constaté que les CRFP concourent dans l'accomplissement de leur mission à l'atteinte des objectifs de chacune des branches et de chacun des organismes locaux.

Considérant que les CRFP concourent collectivement à l'équilibre financier du réseau institutionnel de formation.

Considérant que les CRFP participent à la mise en œuvre du plan cadre développement durable.

Mesure de la qualité de service :

Considérant que le réseau institutionnel de formation constitué des CRFP est organisé en réseau de pôles de compétences et ont pour mission la mise en œuvre des politiques nationales de formation en développant leur offre de service en direction des caisses nationales.

Considérant que les activités des CRFP doivent faciliter la déclinaison de priorités de l'accord relatif à la formation tout au long de la vie professionnelle des personnels des organismes du régime général de sécurité sociale du 3 septembre 2010 en adaptant leur offre aux organismes.

Pour la part locale

Mesure de la performance économique et sociale :

Considérant que les CRFP doivent développer une plus grande transparence des résultats du réseau pour permettre notamment à l'UCANSS de décider des actions visant à la pérennité de l'ensemble des CRFP.

Maîtrise des risques :

Considérant que l'activité de gestion déployée par les centres en direction des organismes doit dans le contexte de changement de l'organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) intégrer l'amé-

lioration des délais de facturation des formations aux organismes pour éviter le risque de non remboursement.

Mesure de la qualité de service :

Considérant que les activités déployées par les CRFP en direction des organismes et des stagiaires doivent permettre l'amélioration de la qualité de service de leur offre.

La prime nationale et locale d'intéressement des salariés des CRFP résulte de l'atteinte d'objectifs destinés à répondre à l'ensemble des considérations citées ci-dessus et mesurés selon les 9 indicateurs suivants :

Qualité de service – Niveau de satisfaction de l'offre de service des CRFP :

- note attribuée par les caisses nationales mesurant la satisfaction de la qualité de service du réseau ;
- augmentation de la part de l'activité liée à l'orientation professionnelle cumulée dans l'offre de service du réseau ;
- note attribuée par les organismes du régime général mesurant la satisfaction de la qualité de service ;
- note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires à l'issue des formations régionales et nationales.

Performance économique et sociale :

- augmentation de la part des dispositifs de formation utilisant des supports dématérialisés dans l'offre de formation ;
- équilibre financier du réseau sur les trois dernières années ;
- part nationale de l'UCANSS ;
- délai de transmission de la synthèse financière et pédagogique complète à l'Ucanss.

Maîtrise des risques :

Part de facturation des formations transmises aux organismes dans les délais;

Objectifs :

N°	INDICATEUR	CIBLE 2011	CIBLE 2012	CIBLE 2013	PONDÉRATION
	Part nationale				40 %
1	Note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service	7,4	7,5	7,6	15 %
2	Augmentation de la part de l'activité orientation professionnelle cumulée dans l'offre de service du réseau	+ 3 %	+ 5 %	+ 7 %	10 %
3	Augmentation de la part des dispositifs de formation utilisant des supports dématérialisés dans l'offre de formation	+ 3 %	+ 5 %	+ 7 %	5 %
4	Le résultat cumulé des comptes d'exploitation des 3 dernières années du réseau doit être à l'équilibre	≥ à 0	≥ à 0	≥ à 0	10 %
5	Moyenne pondérée par les effectifs des primes nationales de branche (maladie et accidents du travail, recouvrement, famille, retraite) (*)				60 %
	Part locale				60 %
6	Note attribuée par les organismes mesurant la qualité de service	7,4	7,5	7,6	40 %

N°	INDICATEUR	CIBLE 2011	CIBLE 2012	CIBLE 2013	PONDÉRATION
7	Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'offre régionale et nationale.	7	7,1	7,2	30 %
8	Part de facturation des formations transmises aux organismes dans un délai égal ou inférieur à 20 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	20 %
9	Respect de la date de transmission de la synthèse financière et pédagogique à l'UCANSS	13 mai	30 avril	22 avril	10 %

(*) Prime nationale d'intéressement = (prime individuelle nationale de la branche retraite x nombre d'agents de la branche retraite + prime individuelle nationale de la branche maladie et accidents du travail x nombre d'agents de la branche maladie et accidents du travail + prime individuelle nationale de la branche famille x nombre d'agents de la branche famille + prime individuelle nationale de la branche recouvrement x nombre d'agents de la branche recouvrement)/nombre total d'agents des branches.

Pondération des indicateurs nationaux

I. – Niveau de satisfaction de l'offre de service du réseau

Indicateur n° 1

Note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service :

2011 : Seuil de déclenchement à 7,2 :

Si la note est égale à 7,4 = 100 % de 15 % ;

Si la note est égale à 7,3 = 90 % de 15 % ;

Si la note est égale à 7,2 = 80 % de 15 %.

2012 : Seuil de déclenchement à 7,3 :

Si la note est égale à 7,5 = 100 % de 15 % ;

Si la note est égale à 7,4 = 90 % de 15 % ;

Si la note est égale à 7,3 = 80 % de 15 %.

2013 : Seuil de déclenchement à 7,3 :

Si la note est égale à 7,5 = 100 % de 15 % ;

Si la note est égale à 7,4 = 90 % de 15 % ;

Si la note est égale à 7,3 = 80 % de 15 %.

Indicateur n° 2

Augmentation de la part de l'activité liée à l'orientation professionnelle cumulée dans l'offre de service du réseau.

Les pourcentages d'augmentation se calculeront à partir de la base de référence 2010.

Si l'objectif est atteint pour l'année en cours, la part attachée à la réalisation de l'objectif est de 100 % de 10 %. Sinon elle est nulle.

II. – Performance économique et sociale

Indicateur n° 3

Augmentation de la part des dispositifs de formation utilisant des supports dématérialisés dans l'offre de formation.

Les pourcentages d'augmentation se calculeront à partir de la base de référence 2010.

Si l'objectif est atteint pour l'année en cours, la part attachée à la réalisation de l'objectif est de 100 % de 5 %. Sinon elle est nulle.

Indicateur n° 4

Le résultat cumulé des comptes d'exploitation des 3 dernières années du réseau doit être à l'équilibre.

2011 : Seuil de déclenchement à l'équilibre

Somme des résultats comptables des CRFP des trois derniers exercices clos = 100 % de 10 %.

2012 : Seuil de déclenchement à l'équilibre

Somme des résultats comptables des CRFP des trois derniers exercices clos = 100 % de 10 %.

2013 : Seuil de déclenchement à l'équilibre

Somme des résultats comptables des CRFP des trois derniers exercices clos = 100 % de 10 %.

Indicateur n° 5

La part nationale de l'UCANSS, elle-même étant la résultante de la moyenne des différents niveaux d'atteintes des objectifs de branche représente 60 % de la part nationale des CRFP.

Pondération des indicateurs locaux

I. – Niveau de satisfaction de l'offre de service du réseau

Indicateurs n° 6

Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de service :

2011 : Seuil de déclenchement à 7,2 :

Si la note est égale à 7,4 = 100 % de 40 % ;

Si la note est égale à 7,3 = 90 % de 40 % ;

Si la note est égale à 7,2 = 80 % de 40 %.

2012 : Seuil de déclenchement à 7,3 :

Si la note est égale à 7,5 = 100 % de 40 % ;

Si la note est égale à 7,4 = 90 % de 40 % ;

Si la note est égale à 7,3 = 80 % de 40 %.

2013 : Seuil de déclenchement à 7,3 :

Si la note est égale à 7,5 = 100 % de 40 % ;

Si la note est égale à 7,4 = 90 % de 40 % ;

Si la note est égale à 7,3 = 80 % de 40 %.

Indicateurs n° 7

Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'offre régionale et nationale :

2011 : Seuil de déclenchement à 6,8 :

Si la note est égale à 7 = 100 % de 30 % ;

Si la note est égale à 6,9 = 90 % de 30 % ;

Si la note est égale à 6,8 = 80 % de 30 %.

2012 : Seuil de déclenchement à 6,9 :

Si la note est égale à 7,1 = 100 % de 30 % ;

Si la note est égale à 7 = 90 % de 30 % ;

Si la note est égale à 6,9 = 80 % de 30 %.

2013 : Seuil de déclenchement à 7 :

Si la note est égale à 7,2 = 100 % de 30 % ;

Si la note est égale à 7,1 = 90 % de 30 % ;

Si la note est égale à 7 = 80 % de 30 %.

II. – Maîtrise des risques et lutte contre la fraude

Indicateurs n° 8

Part de facturation des formations transmises aux organismes dans les délais en pourcentage.

2011, 2012 et 2013 : seuil de déclenchement 75 % des factures traitées dans les délais.

Si toutes les factures sont traitées dans un délai inférieur ou égal à 20 jours ouvrables = 100 % de 20 %.

Si la part des factures traitées au-delà de 20 jours ouvrables se situe entre 1 et 25 % du total des factures traitées = 50 % de 20 %.

Si la part des factures traitées au-delà de 20 jours ouvrables se situe au-dessus de 25 % du total des factures traitées = 0 % de 20 %.

Indicateur n° 9

Délai de transmission de la synthèse financière et pédagogique à l'UCANSS :

2011 : Seuil de déclenchement date respectée :

13 mai = 100 % de 10 % ;

20 mai = 90 % de 10 % ;

25 mai = 80 % de 10 %.

2012 : Seuil de déclenchement date respectée :

30 avril = 100 % de 10 % ;

10 mai = 90 % de 10 % ;

15 mai = 80 % de 10 %.

2013 : Seuil de déclenchement date respectée :

22 avril = 100 % de 10 % ;

30 avril = 90 % de 10 % ;

10 mai = 80 % de 10 %.

ANNEXE TECHNIQUE UCANSS

1. Champ d'application

La présente annexe vise l'UCANSS.

2. Masse nationale d'intéressement. – Financement

Le financement est assuré par une dotation spécifique prélevée sur les ressources encaissées par l'Acosss pour le compte du régime général et transférée par tiers entre la Cnamts, la Cnaf et la Cnav. Cette dotation est inscrite au budget de l'UCANSS.

3. Mesure de la performance

Pour la part nationale : considérant que les missions dévolues à l'UCANSS se situent au niveau du régime général dans son ensemble et concernent les organismes et les salariés quelle que soit la branche, il est constaté que l'UCANSS concourt dans l'accomplissement de ses missions à l'atteinte des objectifs de chacune des branches.

Compte tenu de ces éléments, la mesure de la performance de l'UCANSS est indissociable de celle effectuée au niveau de chacune des branches : en conséquence le niveau de la performance de l'UCANSS pour la part nationale est déterminée par référence à la moyenne des différents niveaux d'atteinte des objectifs de branche.

Pour la part locale : considérant les activités de service déployées par l'UCANSS en direction de ses partenaires, des indicateurs spécifiques sont retenus destinés à appréhender l'amélioration de la qualité des services.

4. Modalités de mise en œuvre de l'intéressement

La prime nationale d'intéressement des salariés de l'UCANSS (PNI) est égale à la moyenne pondérée par les effectifs des primes nationales de branche (maladie et accidents du travail, recouvrement, famille, retraite) selon la formule suivante :

Prime nationale d'intéressement de l'UCANSS = (prime individuelle nationale de la branche retraite x nombre d'agents de la branche retraite + prime individuelle nationale de la branche maladie et accidents du travail x nombre d'agents de la branche maladie et accidents du travail + prime individuelle nationale de la branche famille x nombre d'agents de la branche famille + prime individuelle nationale de la branche recouvrement x nombre d'agents de la branche recouvrement) / nombre total d'agents des branches.

La prime locale d'intéressement des salariés de l'UCANSS (PLI) résulte de l'atteinte d'objectifs mesurés selon les 12 indicateurs suivants :

Qualité de service – Niveau de satisfaction de l'offre de service de l'UCANSS :

- taux de progression du niveau de satisfaction de l'offre de service de l'UCANSS ;
- taux de décrochés téléphoniques (01 et 09) ;
- taux de réponse, sous une semaine calendaire aux demandes écrites.

Performance économique et sociale :

- baisse de la consommation d'électricité en % ;
- part des charges à payer non soldées au 31 mars N+ 1 en % ;
- part des factures payées au-delà de 30 jours en % ;
- taux des clauses sociales ou environnementales incluses dans les marchés ;
- taux de participation aux formations collectives prévues.

Maîtrise des risques et lutte contre la fraude :

- taux de réalisation du plan de contrôle interne ;
- part des notes transmises au COR et COMEX dans les délais en % ;
- taux de décisions de recevabilité des dossiers de candidature aux postes de directeurs et d'agents comptables dans un délai maximum de 3 jours ;
- taux de réponses adressées aux organismes sous 8 jours à compter de la notification de non présentation des dossiers en séance CCMOSS.

Objectifs :

N°	INDICATEUR		CIBLE 2011	CIBLE 2012	CIBLE 2013	PONDÉRATION
1	Niveau de satisfaction de l'offre de service de l'UCANSS	Note attribuée par les directeurs se déclarant très satisfaits ou satisfaits	7,9	8	8,10	10
		Part des directeurs se déclarant très satisfaits en pourcentage	0,80	0,85	0,90	10
2	Taux de décrochés téléphoniques (01 et 09)		80	80	80	5
3	Taux de réponse sous une semaine calendaire aux demandes écrites		80	80	80	10
4	Baisse de la consommation d'électricité en pourcentage		- 3	- 6	- 9	5
5	Part des charges à payer non soldées au 31 mars N + 1 en %		20	15	10	10
6	Part des factures payées au-delà de 30 jours en pourcentage		15	12	10	5
7	Taux des clauses sociales et environnementales incluses dans les marchés		40	45	50	10
8	Taux de participation aux formations collectives prévues		90	95	100	5
9	Taux de réalisation du plan de contrôle interne		70	75	80	10
10	Part des notes transmises au COR et COMEX dans les délais en pourcentage		80	80	80	10
11	Taux de décisions de recevabilité des dossiers de candidature aux postes de directeurs et d'agents comptables dans un délai maximum de 3 jours		90	90	90	5
12	Taux de réponses adressées aux organismes sous 8 jours à compter de la notification de non présentation des dossiers en séance CCMOSS		90	90	90	5

Pondération des indicateurs locaux

I. – Niveau de satisfaction de l'offre de service de l'Ucanss

Indicateur n° 1

Note attribuée par les directeurs se déclarant très satisfaits ou satisfaits.

2011 : Seuil de déclenchement à 7,4 :

Si la note est égale à 7,4 = 50 % de 10 % ;

Si la note est égale à 7,9 = 100 % de 10 % ;

Exemple : Si la note est égale à 7,8 = 90 % de 10 %.

2012 : Seuil de déclenchement à 7,5 :

Si la note est égale à 7,5 = 50 % de 10 % ;

Si la note est égale à 8 = 100 % de 10 % ;

Exemple : Si la note est égale à 7,8 = 80 % de 10 %.

2013 : Seuil de déclenchement à 7,6 :

Si la note est égale à 7,6 = 50 % de 10 % ;

Si la note est égale à 8,10 = 100 % de 10 % ;

Exemple : Si la note est égale à 7,8 = 70 % de 10 %.

Part des directeurs se déclarant très satisfaits.

2011 : Seuil de déclenchement à 0,67 :

Si la note est égale à 0,67 = 50 % de 10 % ;

Si la note est égale à 0,8 = 100 % de 10 % ;

Exemple : Si la note est égale à 0,76 = 80 % de 10 %.

2012 : Seuil de déclenchement à 0,75 :

Si la note est égale à 0,75 = 50 % de 10 % ;

Si la note est égale à 0,85 = 100 % de 10 % ;

Exemple : Si la note est égale à 0,76 = 55 % de 10 %.

2013 : Seuil de déclenchement à 0,80 :

Si la note est égale à 0,80 = 50 % de 10 % ;

Si la note est égale à 0,90 = 100 % de 10 % ;

Exemple : Si la note est égale à 0,76 = 0 % de 10 %.

Indicateur n° 2

Taux de décrochés téléphoniques (01 et 09)

2011, 2012 et 2013 : Seuil de déclenchement à 65 % :

Si le taux de décrochés est égal à 65 % = 50 % de 5 % ;

Si le taux de décrochés est égal à 80 % = 100 % de 5 % ;

Exemple : Si le taux de décrochés est égal à 67,75 % = 59 % de 5 %.

Indicateur n° 3

Taux de réponse sous une semaine calendaire aux demandes écrites

2011, 2012 et 2013 : Seuil de déclenchement à 70 % :

Si le taux de réponse est égal à 70 % = 50 % de 10 % ;

Si le taux de réponse est égal à 80 % = 100 % de 10 % ;

Exemple : Si le taux de réponse est égal à 72 % = 60 % de 10 %.

II. – Performance économique et sociale

Pour les indicateurs suivants :

Indicateur n° 4

Baisse de la consommation d'électricité en % (le pourcentage de baisse se calcule à partir de la base de référence 2010 soit 1 045 199 kw/h).

Indicateur n° 5

Part des charges à payer non soldées au 31 mars N + 1 en %.

Indicateur n° 6

Part des factures payées au-delà de 30 jours en %.

Indicateur n° 7

Taux des clauses sociales et environnementales incluses dans les marchés.

Indicateur n° 8

Taux de participation aux formations collectives prévues.

Si l'objectif est atteint pour l'année en cours, la part attachée à la réalisation de l'objectif est de 100 % sinon elle est nulle.

III. – Maîtrise des risques et lutte contre la fraude

Indicateur n° 9

Taux de réalisation du plan de contrôle interne :

2011 : Seuil de déclenchement à 0,60 :

Si le nombre de processus réalisés est égal à 60 % = 50 % de 10 % ;

Si le nombre de processus réalisés est égal à 70 % = 100 % de 10 % ;

Exemple : Si le nombre de processus réalisés est égal à 65 % = 75 % de 10 %.

2012 : Seuil de déclenchement à 0,65 :

Si le nombre de processus réalisés est égal à 65 % = 50 % de 10 % ;

Si le nombre de processus réalisés est égal à 75 % = 100 % de 10 % ;

Exemple : Si le nombre de processus réalisés est égal à 70 % = 75 % de 10 %.

2013 : Seuil de déclenchement à 0,70 :

Si le nombre de processus réalisés est égal à 70 % = 50 % de 10 % ;

Si le nombre de processus réalisés est égal à 80 % = 100 % de 10 % ;

Exemple : Si le nombre de processus réalisés est égal à 75 % = 75 % de 10 %.

Indicateur n° 10

Part des notes transmises au COR et COMEX dans les délais en %.

Si l'objectif est atteint pour l'année en cours, la part attachée à la réalisation de l'objectif est de 100 % sinon elle est nulle.

Indicateur n° 11

Taux de décision de recevabilité des dossiers de candidature aux postes de directeurs et d'agents comptables dans un délai maximum de 3 jours.

2011, 2012 et 2013 : Seuil de déclenchement à 80 % :

Si le taux de décision est égal à 80 % = 50 % de 5 % ;

Si le taux de décision est égal à 90 % = 100 % de 5 % ;

Exemple : Si le taux de décision est égal à 85 % = 75 % de 5 %.

Indicateur n° 12

Taux de réponses adressées aux organismes sous 8 jours à compter de la notification de non présentation des dossiers en séance CCMOSS.

2011, 2012 et 2013 : Seuil de déclenchement à 80 % :

Si le nombre de réponse est égal à 80 % = 50 % de 5 % ;

Si le nombre de réponse est égal à 90 % = 100 % de 5 % ;

Exemple : Si le nombre de réponse est égal à 85 % = 75 % de 5 %.