

**Convention collective nationale**

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

---

AVENANT DU 28 JUIN 2013  
À L'ACCORD DU 30 JUIN 2011 RELATIF À L'INTÉRESSEMENT

NOR : ASET1351211M  
IDCC : 218

Entre :

L'UCANSS,

D'une part, et

La PSTE CFDT ;

Le SNPDOS CFDT ;

Le SNADEOS CFTC ;

La PSE CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

**Article unique**

En application de l'article 6 du protocole d'accord du 30 juin 2011, les parties signataires conviennent d'adopter les annexes techniques figurant au présent accord.

Les nouvelles modalités de calcul de l'intéressement, définies sur la base de ces indicateurs, s'appliquent à compter de l'exercice 2013.

Fait à Paris, le 28 juin 2013.

(Suivent les signatures.)

## ANNEXE TECHNIQUE EXERCICE 2013

### 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 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 ;
- la CSS (caisse de sécurité sociale) de Mayotte ;
- 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 du 29 décembre 2008 pour la période 2009-2012 et son avenant du 12 février 2013 pour l'année 2013.

##### 2.1. Indicateurs nationaux : 8

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 trois 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 8 indicateurs, répartis entre les trois pôles, et valorisée à hauteur de 1 000 points, comme suit.

### 2.1.1. Qualité de service : 3 indicateurs et 400 points

Développer les services en santé personnalisés et intégrés : 200 points.

Déploiement du programme Santé active : 100 points.

Objectif : assurer le déploiement de Santé active par internet : ouverture du service au public au 31 décembre 2013.

Socle de performance : oui/non.

Généralisation du volet maternité du programme d'accompagnement du retour à domicile après une hospitalisation (PRADO) : 100 points.

Objectif : 130 000 parturientes au 31 décembre 2013.

Socle de performance : résultats 2012.

Enrichir nos services en ligne pour les employeurs : 100 points.

Nombre d'adhésions au nouveau compte AT/MP des établissements à tarification calculée.

Objectif : 75 % des établissements à tarification calculée au 31 décembre 2013.

Socle de performance : 60 % des établissements à tarification calculée au 31 décembre 2013.

Garantir un haut niveau de satisfaction à nos publics : 100 points.

Taux de satisfaction des assurés (résultat des enquêtes de satisfaction) :

Objectif : 85 %.

Socle de performance : 80 %.

Taux de satisfaction des professionnels de santé (résultat des enquêtes de satisfaction) :

Objectif : 85 %.

Socle de performance : 72 %.

### 2.1.2. Gestion du risque : 3 indicateurs et 300 points

Promouvoir l'égalité d'accès aux soins : 100 points.

Avenant n° 8 : nombre de médecins adhérant au contrat d'accès aux soins :

Objectif : 33 à 40 %.

Socle de performance : 25 %.

Accompagner les professionnels de santé : 50 points.

Contacts avec les professionnels de santé (tous contacts confondus) :

Objectif : 490 000.

Socle de performance : 340 000.

Promouvoir le bon usage des soins : 150 points.

Montant des économies de maîtrise médicalisée en ville et à l'hôpital :

Objectif : 550 M€ (ville et hôpital).

Socle de performance : 0.

### 2.1.3. Performance économique et sociale : 2 indicateurs et 300 points

Conforter l'efficacité du réseau grâce à la dématérialisation : 200 points.

Déploiement de CLOE : nombre de plis traités : 100 points :

Objectif : 14 M.

Socle de performance : 10 M.

Taux de FSE + EDI : 100 points.

Objectif : 92 %.

Socle de performance : 90 %.

Assurer la certification des comptes : 100 points.

Taux de fiabilité PN et PE :

Objectif : 0,5 %.

Socle de performance : 0,7 %.

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 :

Taux de réussite au niveau national = (taux de réussite qualité de service × 40) + (taux de réussite gestion du risque × 30) + (taux de réussite performance économique et sociale × 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, les CGSS, les CTIR, les CEIR, les DRSM (hors praticiens-conseils), les UGECAM, la CSS de Mayotte 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 trois 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 : 10

Qualité de service : 3 indicateurs et 400 points

Améliorer le délai de réponse aux courriels : 100 points.

Délai de traitement et de réponse aux courriels :

1. Niveau I

Objectif : 80 % en 2 jours ouvrés.

Socle de performance : 70 % en 2 jours ouvrés.

2. Niveau II

Objectif : 90 % en 5 jours ouvrés.

Socle de performance : 75 % en 5 jours ouvrés.

3. Courriels vision clients

Objectif : 97 % en 7 jours ouvrés.

Socle de performance : 85 % en 7 jours ouvrés.

4. Fiabilité de la réponse

Objectif : 87 %.

Socle de performance : 83 %.

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

Objectif : 19 jours calendaires.

Socle de performance : 22 jours calendaires.

Développer les téléservices : 250 points.

Nombre d'adhésions au compte assuré : 150 points.

Objectif : compris entre 9 499 et 587 969.

Socle de performance : résultats 2012.

AAT en ligne : 100 points.

Objectif : 25 %.

Socle de performance : 12 %.

Gestion du risque : 4 indicateurs et 350 points

Actions visant la maîtrise médicalisée et l'évolution des pratiques : 100 points.

Evolution des arrêts de travail remboursés : nombre de jours d'IJ.

Objectif régional : compris entre 0,2 et 2 %.

Socle de performance régional : compris entre 2,7 et 3,5 %.

Objectif local : compris entre – 0,8 et 2,6 %.

Socle de performance local : compris entre 1,7 et 3,5 %.

Actions visant à la mise en œuvre de la convention médicale : 140 points.

Evolution en nombre de points du taux moyen d'atteinte des résultats des médecins : 70 points.

Objectif : 5 points.

Socle de performance : résultats 2012.

Adhésion des médecins au contrat d'accès aux soins : 70 points.

Objectif : 33 à 40 %.

Socle de performance : 25 %.

Accompagner les assurés atteints de maladies chroniques : 60 points.

Nombre d'adhésions au programme SOPHIA :

Objectif : compris entre 190 et 17 350.

Socle de performance : oui/non.

Lutter contre la fraude : 50 points.

Taux de préjudices subis <sup>(1)</sup>.

---

(1) Part des préjudices identifiés par la CPAM pour lesquels il est demandé réparation.

Objectif : 0,1 % <sup>(1)</sup>.

Socle de performance : 0,06 %.

Performance économique et sociale : 3 indicateurs et 250 points

Améliorer la productivité globale : 100 points.

Objectif national : résultat national 2012 + x %.

Socle de performance national : résultat 2012.

Objectif local : résultat local 2012 + x %.

Socle de performance local : résultat 2012.

Validation des comptes : 75 points.

Objectif : validation sans restriction des comptes de l'exercice 2013.

Socle de performance : validation avec observations et corrections.

Mettre en œuvre un plan de prévention des risques psychosociaux : 75 points.

Objectif : évaluation de la mise en œuvre des actions au 31 décembre 2013.

Socle de performance : oui/non.

### 2.2.2. Indicateurs DRSM : 9

Qualité de service : 3 indicateurs et 200 points

Exonération du ticket modérateur : respecter les délais réglementaires : 75 points.

Taux du respect des délais :

Objectif : 93 %.

Socle de performance : 90 %.

Augmenter le taux d'utilisation des téléservices par les professionnels de santé : 60 points.

Taux d'AAT dématérialisés :

Objectif : 25 %.

Socle de performance : 12 %.

Maîtriser le délai de traitement des réclamations écrites : 65 points.

Délai de traitement des réclamations :

Objectif : 90 % en 21 jours calendaires.

Socle de performance : 85 % en 21 jours calendaires.

Gestion du risque : 4 indicateurs et 600 points

Actions visant la maîtrise médicalisée et l'évolution des pratiques : 200 points.

Evolution des arrêts de travail remboursés maladie/AT-MP.

1. Nombre de jours d'IJ : 75 points.

Objectif : compris entre 0,2 et 2 %.

Socle de performance : compris entre 2,7 et 3,9 %.

2. Contrôle des arrêts de travail de plus de 45 jours avant le 120<sup>e</sup> jour : 125 points.

Objectif régional : 95 %.

Socle de performance : 85 %.

Mettre en œuvre la convention médicale : 150 points.

Développer la rémunération sur objectifs de santé publique (ROSP) des médecins traitants et des cardiologues : 75 points.

---

(1) Base de calcul : montant des préjudices subis sur le total des dépenses de l'ONDAM sur les soins de ville.

Objectif : évolution en nombre de points du taux moyen d'atteinte des résultats des médecins :  
+ 5 points par rapport à 2012.

Socle de performance : résultat 2012.

Adhésion des médecins au contrat d'accès aux soins : 75 points.

Objectif : 33 à 40 %.

Socle de performance : 25 %.

Prescriptions médicamenteuses et LPP des professionnels de santé hospitaliers : 100 points.

Maîtriser les montants pour un meilleur usage des produits de santé : évolution des montants remboursés.

Objectif régional : compris entre + 8,98 et + 2,95 %.

Socle de performance : compris entre + 11,48 et + 5,45 %.

Lutter contre la fraude : 150 points.

Contrôle de la tarification à l'activité des établissements soumis à la T2A : taux de séjours contrôlés.

Objectif : 0,7 %.

Socle de performance : 0,25 %.

Performance économique et sociale : 2 indicateurs et 200 points

Contrôle interne et réduction des écarts de pratiques : 100 points.

Audits de procédure :

Objectif : 85 % des résultats conformes.

Socle de performance : 75 % des résultats conformes.

Mettre en œuvre un plan de prévention des risques psychosociaux : 100 points.

Objectif : évaluation de la mise en œuvre des actions au 31 décembre 2013.

Socle de performance : oui/non.

### 2.2.3. Indicateurs CNAMTS : 9

Qualité de service : 3 indicateurs et 300 points

Assurer une gestion de qualité du service de base : 100 points.

Déployer la nouvelle solution de téléphonie :

Objectif : 30 juin 2013.

Socle de performance : oui/non.

Simplifier la relation avec les assurés : 100 points.

Développer et déployer le compte assuré sur smartphone :

Objectif : compte assuré sur smartphone avec géolocalisation des GAAM disponible au 30 juin 2013.

Socle de performance : oui/non.

Déployer nos services en ligne pour les professionnels de santé : 100 points.

Déployer SCOR :

Objectif :

– pharmacies : 50 % ;

– masseurs-kinésithérapeutes : 15 % ;

– biologistes : 20 % ;

– IDE disponible de la solution technique de la DDSI : 1<sup>er</sup> février 2013.

#### Gestion du risque : 3 indicateurs et 400 points

Informier sur la qualité et le bon usage du soin et développer l'offre de prévention : 100 points.

Ameli Santé, lien avec Thésorimed et objectifs de fréquentation mensuelle moyenne :

Objectif : 500 000.

Mettre en œuvre la convention pharmaceutique : 100 points.

Taux de patients sous AVK pris en charge par les pharmaciens :

Objectif : 100 %.

Favoriser l'accès aux soins : 200 points.

Nombre de bénéficiaires de l'attestation ACS :

Objectif : 1 200 000.

#### Performance économique et sociale : 3 indicateurs et 300 points

Poursuivre l'amélioration de nos systèmes d'information : 100 points.

Mettre en œuvre la deuxième vague de Quickwins.

Optimiser l'organisation collective et la structuration du réseau : 100 points.

Mettre en place un service dédié pour les demandes de CMU de base pour les communautaires inactifs par la CPAM de Nîmes pour l'ensemble du réseau.

Objectif : 30 juin 2013.

Renforcer l'efficacité de la CNAMTS : 100 points.

Améliorer la qualité des prestations de gestion interne.

Objectif : note de satisfaction : 7,8.

#### 2.2.4. Indicateurs CARSAT et CRAMIF : 9

##### Qualité de service : 3 indicateurs et 400 points

Concordance des fichiers établissements des CARSAT et des URSSAF : 150 points.

Pourcentage d'établissements actifs en URSSAF et non actifs en CARSAT :

Objectif : 1 %.

Socle de performance : 2 %.

Fiabilisation des données AT/MP : 150 points.

Evolution du montant des désimputations suite à contentieux.

Objectif : - 20 %.

Socle de performance : - 10 %.

Niveau d'engagement dans les programmes nationaux : 100 points.

Nombre de parcours Prévention santé pour les publics fragilisés par rapport à la population protégée.

Objectif national : taux de 1/200 000.

Socle de performance : taux de 1/400 000.

#### Gestion du risque : 3 indicateurs et 400 points

Incitations financières. – Taux de consommation des crédits pour les aides financières simplifiées : 150 points.

Objectif : 75 % de consommation des crédits (budget initial + report).

Socle de performance : 50 %.

Plan d'action troubles musculo-squelettiques (TMS) : 150 points.

Objectif : validation par la CNAMTS d'une proposition de plan d'action.

Socle de performance : oui/non.



Taux de bénéficiaires du programme sortie d'hospitalisation : 100 points.

Objectif : 60 %.

Socle de performance : 35 %.

Performance économique et sociale : 3 indicateurs et 200 points

Améliorer la productivité globale : 75 points.

Objectif : résultat 2012 + 0,8 %.

Socle de performance : résultat 2012.

Validation des comptes : 75 points.

Objectif : validation sans restriction des comptes de l'exercice 2013.

Socle de performance : validation avec observations et corrections.

Rédiger une charte responsabilité sociale de l'organisation (RSO) : 50 points.

Objectif : signature d'une charte par le directeur de l'organisme avant le 31 décembre 2013.

Socle de performance : oui/non.

#### 2.2.5. Indicateurs CGSS : 10

Qualité de service : 3 indicateurs et 400 points

Dématérialisation des services et des flux de données : 150 points.

Taux de télétransmission des PN (FSE + B2).

Objectif : 92,1 %.

Socle de performance : 90 %.

Garantir une réponse téléphonique régulière : 150 points.

Taux de décrochés téléphoniques.

Objectif : 90 %.

Socle de performance : 85 %.

Développer l'offre de téléservices aux assurés : 100 points.

Nombre d'adhérents au compte assuré.

Objectif : compris entre 18 255 et 93 976.

Socle de performance : résultat 2012.

Gestion du risque : 4 indicateurs et 400 points

Actions visant la maîtrise médicalisée et l'évolution des pratiques : 70 points.

Evolution des arrêts de travail remboursés maladie/AT-MP : diminution du nombre de jours d'IJ.

Objectif : + 1 %.

Socle de performance : + 2,6 %.

Accompagner les assurés atteints de maladies chroniques : 70 points.

Nombre d'adhésions au programme SOPHIA.

Objectif :

– Guyane : 479 inscrits.

– Martinique : 2 348 inscrits.

– Guadeloupe : 2 740 inscrits.

– La Réunion : 5 682 inscrits.

Socle de performance : oui/non.

Actions visant à la mise en œuvre de la convention médicale : 160 points.

Evolution en nombre de points du taux moyen d'atteinte des résultats des médecins : 80 points.

Objectif : + 5 points par rapport au résultat 2012.

Socle de performance : résultat 2012.

Adhésion des médecins au contrat d'accès aux soins : 80 points.

Objectif : 33 à 40 %.

Socle de performance : 25 %.

Lutter contre la fraude : 100 points.

Taux de préjudices subis :

Objectif : 0,1 % <sup>(1)</sup>.

Socle de performance : 0,06 %.

Performance économique et sociale : 3 indicateurs et 200 points

Validation des comptes : 50 points.

Objectif : validation sans restriction des comptes de l'exercice 2013.

Socle de performance : validation avec observations et corrections.

Concordance des fichiers établissements des CARSAT et des URSSAF : 50 points.

Pourcentage d'établissements actifs en URSSAF et non actifs en CARSAT.

Objectif : 1 %.

Socle de performance : 2 %.

Poursuite de la démarche de gestion durable et responsable : 100 points.

Favoriser l'emploi des travailleurs en situation de handicap : 50 points.

Objectif : réduction de la contribution versée à l'AGEFIPH de 5 % ou 0 €.

Socle de performance : oui/non.

Mettre en œuvre un plan de prévention des risques psychosociaux : 50 points.

Objectif : évaluation de la mise en œuvre des actions au 31 décembre 2013.

Socle de performance : oui/non.

#### 2.2.6. Indicateurs CTI <sup>(2)</sup> : 9

Qualité de service : 3 indicateurs et 600 points

Accessibilité des applications et traitement des flux :

– CRIP : 150 points ;

– hors CRIP : 350 points.

Accessibilité des applications – domaine production.

Accessibilité des applications – domaine AT/MP.

Accessibilité des applications – domaine services.

Accessibilité des applications – domaine médical.

Accessibilité des applications – domaine comptabilité.

Accessibilité des applications – utilisateurs externes assurés.

Accessibilité des applications – utilisateurs externes professionnels de santé.

Chargement des flux internes IRIS.

Chargement des flux externes IRIS.

Traitement des flux PROGRES (PE).

Vérification de la chaîne des traitements en CTI.

---

(1) Base de calcul : montant des préjudices subis sur le total des dépenses de l'ONDAM sur les soins de ville.

(2) Cf. doc « CTI + CEIR GUIDE DEFINITION INDICATEURS CPG.doc » pour le détail des objectifs et des socles de performance.

Nouvelles missions :

- CRIP : 350 points ;
- hors CRIP : 150 points.

Satisfaction des utilisateurs : 100 points.

Enquête de satisfaction.

Gestion du risque : 3 indicateurs et 250 points

Démarche de certification et plan de maîtrise socle : 100 points.

Certification.

Plan de maîtrise socle.

Sécurité des systèmes : 100 points.

Validation des comptes : 50 points.

Performance économique et sociale : 3 indicateurs et 150 points

Efficience : 50 points.

Respect du budget : 50 points.

Mise en œuvre d'un plan de prévention des risques psychosociaux : 50 points.

Objectif : évaluation de la mise en œuvre des actions au 31 décembre 2013.

Socle de performance : oui/non.

#### 2.2.7. Indicateurs CEIR <sup>(1)</sup> : 9

Qualité de service : 3 indicateurs et 330 points

Qualité de remise du courrier à la poste : 130 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 : 100 points.

Gestion du risque : 3 indicateurs et 220 points

Démarche de certification : 20 points.

Plan de maîtrise socle : 20 points.

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

Performance économique et sociale : 3 indicateurs et 450 points

Respect de l'engagement du plan de charge : 350 points.

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

Mise en œuvre d'un plan de prévention des risques psychosociaux : 50 points.

Objectif : évaluation de la mise en œuvre des actions au 31 décembre 2013.

Socle de performance : oui/non.

#### 2.2.8. Indicateurs UGECAM : 14

Qualité de service : 3 indicateurs et 300 points

Etablissements sanitaires : 100 points.

Indicateur ICALIN (score agrégé) :

Objectif : 75.

---

(1) Cf. doc « CTI + CEIR GUIDE DEFINITION INDICATEURS CPG.doc » pour le détail des objectifs et des socles de performance.

Socle de performance : 67.

Etablissements médico-sociaux : 75 points.

Evaluation interne des établissements médico-sociaux : taux des établissements ayant réalisé leur diagnostic.

Objectif : 100.

Socle de performance : 90.

Suivi des visites de conformité : 125 points.

Ratio du nombre d'établissements SSR conformes sur le nombre d'établissements SSR visités.

Objectif : tous les établissements SSR conformes au moment de la visite (2012-2013).

Socle de performance : oui/non.

Gestion du risque : 3 indicateurs et 250 points

Cartographie du circuit du médicament en EHPAD : 100 points.

Objectif : réalisation d'un autodiagnostic à partir de la grille d'analyse.

Socle de performance : oui/non.

Cartographie des risques financiers : 100 points.

Autodiagnostic : 50 points.

Objectif : actualisation de l'autodiagnostic.

Socle de performance : oui/non.

Plan d'action : 50 points.

Objectif : actualisation du plan d'action qui découle de l'autodiagnostic mis à jour.

Socle de performance : oui/non.

Développement de la démarche qualité dans l'ensemble des établissements : 50 points.

Taux d'établissements ayant élaboré un plan d'action qualité et gestion des risques (PAQGR).

Objectif : 100.

Socle de performance : 90.

Performance économique et sociale : 8 indicateurs et 450 points

Augmentation de la production de points IVA. – Etablissements SSR : 50 points.

Augmentation du nombre de points IVA en hospitalisation complète : 25 points.

Objectif : 2 %.

Socle de performance : 0,5 %.

Augmentation du nombre de points IVA en hospitalisation de jour : 25 points.

Objectif : 4 %.

Socle de performance : 1,5 %.

Augmentation du nombre de journées (établissements SSR) : 50 points.

Augmentation du nombre de journées en hospitalisation complète : 25 points.

Objectif : 2 %.

Socle de performance : 0,5 %.

Augmentation du nombre de journées en hospitalisation de jour : 25 points.

Objectif : 5 %.

Socle de performance : 1,7 %.

Etablissements médico-sociaux : 60 points.

Augmentation de l'activité des établissements médico-sociaux : taux d'occupation.

Objectif : 95 %.

Socle de performance : 87 %.

Responsabilité sociale des UGECAM : 50 points.

Emploi des travailleurs handicapés.

Objectif : contribution AGEFIPH à 0 €.

Socle de performance : oui/non.

Masse salariale consacrée à la formation professionnelle : 70 points.

Objectif : 3,50 %.

Socle de performance : 2,50 %.

Solde primaire excédentaire (EBITDAR/CA) : 50 points.

Objectif : 6,50 %.

Socle de performance : 2,50 %.

Taux de rentabilité (CAF/CA) : 50 points.

Objectif : 7 %.

Socle de performance : 5 %.

Visibilité sur la trésorerie en UGECAM : 70 points.

Objectif : validation d'une remontée trimestrielle de l'échéancier de trésorerie à la CNAMTS.

Socle de performance : oui/non.

#### 2.2.9. Indicateurs Mayotte : 4

Qualité de service : 2 indicateurs et 500 points

Délai de remboursement des prestations en nature : 250 points.

Réduire le délai de remboursement des feuilles de soins papier hors tiers payant.

Objectif : 21 jours.

Socle de performance : 25 jours.

Développer les échanges par télétransmission : 250 points.

Objectif : 70 %.

Socle de performance : 65 %.

Gestion du risque : 1 indicateur et 250 points

Taux de rejet IRIS : 250 points.

Réduire le taux de rejet IRIS sur les flux internes.

Performance économique et sociale : 1 indicateur et 250 points

Taux de certification : 250 points.

Augmenter le taux de certification des assurés et des ayants droit.

Objectif : 80 %.

Socle de performance : 75 %.

### 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 uniforme 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, les CGSS et la CSS de Mayotte ;
- d'autre part, la CCSS ;
- enfin, les ARS en leur qualité d'employeurs de salariés de droit privé.

#### 3.3.1. CARSAT, CGSS et CSS de Mayotte

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) 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 accidents 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 accidents 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'équivalents 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 accidents 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 accidents 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'équivalents 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.

#### 3.3.1.3. CSS de Mayotte

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

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

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

Chaque organisme national versera à la CSS une enveloppe correspondant au MTID multiplié par le nombre d'équivalents 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.

### 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'équivalents 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 envisagée 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 : avis d'arrêt de travail en ligne.

Permet au professionnel de santé de saisir en ligne le volet 1 et le volet 2 de l'AAT maladie-maternité et de les transmettre sous forme dématérialisée à la caisse d'assurance maladie.

ACS : aide complémentaire santé.

L'aide complémentaire santé, initialement dénommée crédit d'impôt, consiste en une aide financière pour l'acquisition d'un contrat d'assurance maladie complémentaire de santé individuel. Cette aide s'adresse aux personnes dont les revenus se situent entre le plafond de la CMU complémentaire et ce même plafond majoré de 20 %.

AGEFIPH : association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées.

ARS : agence régionale de santé.

AVK : antivitamines K.

Anticoagulants oraux.

AT/MP : accidents du travail et maladies professionnelles.

CLOE : courrier local orienté éditique.

Application permettant d'orienter les courriers générés par les organismes locaux sur un périmètre défini vers la solution éditique industrielle ESOPE.

CMU : couverture maladie universelle.

Créée par la loi n° 99-641 du 27 juillet 1999, elle permet, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2000, l'accès à tous les soins médicaux pour les personnes en difficulté, sous conditions de résidence.

CRIP : centre regroupé de l'informatique de production.

CRP : centre de réadaptation professionnelle.

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

EDI : échange de données informatisées.

EHPAD : établissement d'hébergement des personnes âgées dépendantes.

ETP : équivalent temps plein.

FSE : feuille de soins électronique.

GAAM : guichet automatique de l'assurance maladie.

Produit national développé et déployé par la CNAMTS, dans un objectif de développement d'une offre de service unique.

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

IDE : integrated development environment.

IJ : indemnité journalière.

IRIS : interface réseau information service.

LFSS : loi de financement de la sécurité sociale.

LPP : liste des produits et prestations.

ONDAM : objectif national des dépenses d'assurance maladie.

Mécanisme de régulation des dépenses de santé basé sur la définition d'objectifs quantifiés par profession, obtenus à partir d'une évaluation médico-administrative négociée des prévisions de dépenses. Il est le budget prévisionnel des dépenses de soins en ville et à l'hôpital voté chaque année par le Parlement.

PAQGR : plan d'action qualité et gestion des risques.

Pour les établissements sanitaires, outil obligatoire dans le cadre de la certification.

PE : prestation en espèces.

PFS : plate-forme de services.

PN : prestation en nature.

PRADO : programme d'accompagnement du retour à domicile.

Après hospitalisation.

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.

PSE : protocole de soins électronique.

ROSP : rémunération sur objectifs de santé publique.

SCOR : projet de scannérisation des ordonnances.

Projet de généralisation de la scannérisation et de la télétransmission des pièces justificatives par les officines vers les CPAM.

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 destiné à accompagner les patients diabétiques. Son objectif : améliorer la qualité de vie des malades chroniques en affection de longue durée et renforcer la prévention des complications grâce à un accompagnement dans leur vie quotidienne.

SSR : service de soins de suite et réadaptation.

T2A : tarification à l'activité.

Cette tarification concerne la partie des activités de médecine, chirurgie et obstétrique (MCO) des hôpitaux publics comme des cliniques privées. Elle va s'appliquer à tous les modes de prise en charge (hospitalisations et alternatives, HAD et consultations externes).

THESORIMED : base publique d'informations sur les médicaments.

Développée par l'assurance maladie et accessible gratuitement sur internet, elle répertorie l'ensemble des médicaments commercialisés en France.

## ANNEXE TECHNIQUE DE LA BRANCHE RECOUVREMENT DU PROTOCOLE D'INTÉRESSEMENT 2011-2013 (AVENANT 2013)

---

### 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 de sécurité sociale de Mayotte (CSS) ;
- à la caisse maritime d'allocations familiales (CMAF) ;
- à la caisse commune de sécurité sociale de Lozère (CCSS) ;
- aux centres régionaux de traitement informatique (CERTI) ;
- à l'agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS).

### 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, CCSS et CGSS

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) dématérialisées 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 redressement 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 Auvergne)

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 Aquitaine, URSSAF Ile-de-France, URSSAF du Rhône et URSSAF Nord - Pas-de-Calais)

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 : CSS Mayotte

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur 8 indicateurs.

Thème « Qualité de service » :

- taux d'appels efficaces ;
- taux de respect du délai de réponse aux courriels ;
- taux de déclarations (BRC) dématérialisées 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 » :

- montant des redressements LCTI ;
- taux de RAR à 15 mois ;
- taux d'intégration des débits.

Thème « Performance économique et sociale » :

- contribution financière à l'effort de formation.

#### 2.5. 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 Ile-de-France (DSIP).

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 8 indicateurs principaux complétés par des indicateurs spécifiques à des missions prises en charge par un nombre limité de centres informatiques.

Thème « Qualité de service » :

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

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

- note du référentiel informatique.

Thème « Performance économique et sociale » :

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

Certains centres informatiques se sont vu confier des missions spécifiques. La part locale d'intéressement de ces CERTI intègre en conséquence les indicateurs complémentaires suivants :

Pour le CERTI de Lille :

- taux de disponibilité de la plate-forme nationale TELEDEP ;
- indicateur de réalisation des tests de reprise du centre national de reprise d'activité ;
- production des rapports des tests de reprise du centre national de reprise d'activité.

Pour la DSIP (Ile-de-France) :

- taux de prise en charge des incidents de production de l'infrastructure téléphonique nationale ARAMIS dans le délai de 10 min ;
- mise en production des services ARAMIS dans le délai de 20 jours ;
- indicateur de réalisation des tests de reprise du centre national de reprise d'activité ;
- production des rapports des tests de reprise du centre national de reprise d'activité.

Pour les CERTI de Lyon et de Toulouse :

- indicateur de réalisation des tests de reprise du centre national de reprise d'activité ;
- production des rapports des tests de reprise du centre national de reprise d'activité.

## 2.6. 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 de contacts efficaces ;
- coefficient de performance moyen des URSSAF ;
- taux d'optimalité de gestion de la trésorerie ;
- ponctualité des productions comptables ;
- taux d'évolution de l'utilisation de l'audio et de la visioconférence ;
- réduction de la consommation d'eau ;
- réduction de la consommation d'énergie ;
- taux de personnes 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 :

- au-dessous du seuil : 0 % ;
- entre la cible et le seuil : (valeur de l'indicateur – seuil) / (cible – 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 uniformément entre l'ensemble des salariés éligibles de la branche recouvrement.

Prime individuelle nationale = montant national distribué / 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.

Masse locale d'intéressement = part locale de la masse nationale d'intéressement × [ETP éligibles (organisme) / ETP éligibles (branche)].

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

Montant local distribué = coefficient local de performance × 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 :

- au-dessous du seuil : 0 % ;
- entre la cible et le seuil : (valeur de l'indicateur – seuil) / (cible – 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 uniformément entre les salariés éligibles d'un même organisme.

Prime individuelle locale = montant local distribué / 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<sup>er</sup> janvier 2012, le 1<sup>er</sup> janvier 2013 et le 1<sup>er</sup> 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.

### 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 par 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) et caisse de sécurité sociale de Mayotte (CSS)

##### Prime nationale d'intéressement

La prime nationale des agents des CGSS et CSS 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.

Prime nationale (CGSS) = [prime nationale (retraite) × nombre d'agents (retraite) + prime nationale (maladie et AT) × nombre d'agents (maladie et AT) + prime nationale (recouvrement) × nombre d'agents (recouvrement)] / nombre d'agents (CGSS).

##### Prime locale d'intéressement

La prime locale des agents des CGSS et CSS 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.

Prime locale (CGSS) = [prime locale (retraite) × nombre d'agents (retraite) + prime locale (maladie et AT) × nombre d'agents (maladie et AT) + prime locale (recouvrement) × nombre d'agents (recouvrement)] / nombre d'agents (CGSS).

Chaque organisme national verse aux CGSS et à la CSS 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 relevant de la branche des exploitants agricoles recevront une prime identique à celle des autres agents.

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.

Prime nationale (CMAF) = [prime nationale famille × nombre d'agents (famille) + prime nationale (recouvrement) × nombre d'agents (recouvrement)] / 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.

Prime locale (CMAF) = [prime locale famille × nombre d'agents (famille) + prime locale (recouvrement) × nombre d'agents (recouvrement)] / 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.

Prime nationale (CCSS) = [prime nationale (famille) × nombre d'agents (famille) + prime nationale (maladie et AT) × nombre d'agents (maladie et AT) + prime nationale (recouvrement) × nombre d'agents (recouvrement)] / 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.

Prime locale (CCSS) = [prime locale (famille) × nombre d'agents (famille) + prime locale (maladie et AT) × nombre d'agents (maladie et AT) + prime locale (recouvrement) × nombre d'agents (recouvrement)] / 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 Ile-de-France

#### Prime locale d'intéressement

Afin de tenir compte des missions d'exploitation informatique confiées à la direction des systèmes d'information de l'URSSAF Ile-de-France (DSIP), il est introduit un calcul particulier de la prime locale d'intéressement de cet organisme.

Le coefficient local de performance 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 2.2.3).

Coefficient de performance = coefficient de performance (URSSAF) × effectifs (URSSAF) / effectifs (organisme) + coefficient de performance (DSIP) × effectifs (DSIP) / effectifs (organisme).

#### 4. Tableaux des indicateurs et des objectifs

4.1. Tableau des indicateurs de la part nationale

DOMAINE	INDICATEUR	COG	CIBLE	SEUIL	PONDÉRATION
Qualité de service	Note de satisfaction	n° 2	7,40	7	10 %
Maîtrise des risques	Taux de couverture du fichier global	n° 11	13,5 %	12 %	10 %
Maîtrise des risques	Montant des redressements LCTI	n° 14	200 M€	180 M€	10 %
Maîtrise des risques	Stock de créances sur cotisations liquidées hors ISU	S4	5 %	6 %	10 %
Maîtrise des risques	Taux de couverture des dispositifs de maîtrise des risques	n° 17	89 %	80 %	10 %
Maîtrise des risques	Solde des crédits non répartis sur encaissements hors crédits par anticipation	n° 18	0,10 %	0,25 %	10 %
Maîtrise des risques	Taux d'intégration des débits à 10 jours	n° 19	99,5 %	99 %	10 %
Performance éco/sociale	Nombre de comptes actifs pondérés / ETP	n° 21	633	613	10 %
Performance éco/sociale	Indicateur de réduction des écarts de coût	S10	8,97 %	9,20 %	10 %
Performance éco/sociale	Evolution du montant des contributions handicap	n° 23	- 50 %	- 40 %	5 %
Performance éco/sociale	Taux d'emploi des personnels seniors	n° 24	22,5 %	20 %	5 %

4.2. Tableau des indicateurs de la part locale : URSSAF, CGSS, CMAF, CCSS

DOMAINE	INDICATEUR	CPG	CIBLE	SEUIL	PONDÉRATION
Qualité de service	Taux d'appels efficaces	n° 1	90 %	85 %	7,5 %
Qualité de service	Qualité de la réponse apportée au téléphone	S1	17,5	14	6 %
Qualité de service	Taux de respect du délai de réponse aux courriels	n° 15	90 %	85 %	7,5 %
Qualité de service	Qualité de la réponse aux courriels	S20	17,5	14	6 %
Qualité de service	Taux de déclarations (BRC) dématérialisées en nombre pour les entreprises de 1 à 19 salariés	n° 13	90 %	80 % de la cible	6,5 %

DOMAINE	INDICATEUR	CPG	CIBLE	SEUIL	PONDÉRATION
Qualité de service	Taux de paiements dématérialisés en montant pour les entreprises de moins de 20 salariés	n° 14	90 %	80 % de la cible	6,5 %
Maîtrise des risques	Fréquence des redressements	S5	60 %	50 %	6 %
Maîtrise des risques	Taux de redressement des cotisations contrôlées (redressements positifs)	S3	1,8 %	1,4 %	6 %
Maîtrise des risques	Taux de redressement des personnes dans le cadre de la LCTI	S10	70 %	60 %	6 %
Maîtrise des risques	Taux de récupération des créances à 100 jours pour le régime général	n° 16	64 %	80 % de la cible	6 %
Maîtrise des risques	Taux d'efficacité de la politique amiable RG	n° 18	52 %	65 % de la cible	6 %
Maîtrise des risques	Qualité de vidage des comptes	n° 21	0,9	65 % de la cible	9 %
Maîtrise des risques	Nombre de jours de retard des remontées des balances	–	1	5	4 %
Maîtrise des risques	Taux de conformité des champs administratifs RG	S32	99,5 %	98,5 %	4 %
Maîtrise des risques	Taux de respect de la planification statistique	–	0	5	4 %
Performance éco/sociale	Réduction de la consommation d'eau	n° 26	– 8 %	– 4 %	2 %
Performance éco/sociale	Réduction de la consommation d'énergie	n° 26	– 8 %	– 4 %	2 %
Performance éco/sociale	Contribution financière à l'effort de formation	S34	5,8 %	4,6 %	5 %

L'ensemble des indicateurs est applicable à l'ensemble des organismes, mis à part :

- l'indicateur de conformité des champs administratifs RG, non applicable à la CMAF ;
- les indicateurs de réduction des consommations d'eau et d'énergie, non applicables aux CGSS, CCSS et CMAF.

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

DOMAINE	INDICATEUR	CPG	CIBLE	SEUIL	PONDÉRATION	CESU	PAJE	TESE/CEA
Qualité de service	Part des volets sociaux du CESU dématérialisés	–	44 %	34 %	6,5 %	×		
Qualité de service	Part des volets sociaux de la Pajemploi dématérialisés	–	90 %	80 %	6,5 %		×	
Qualité de service	Taux d'appels efficaces	n° 1	90 %	85 %	7,5 %	×	×	×

DOMAINE	INDICATEUR	CPG	CIBLE	SEUIL	PONDÉRATION	CESU	PAJE	TESE/CEA
Qualité de service	Qualité de la réponse apportée au téléphone	S1	17,5	14	6 %	x	x	x
Qualité de service	Taux de respect du délai de réponse aux courriels	n° 15	90 %	85 %	7,5 %	x	x	x
Qualité de service	Qualité de la réponse aux courriels	S20	17,5	14	6 %	x	x	x

4.4. Tableau des indicateurs de la part locale : CSS de Mayotte

DOMAINE	INDICATEURS	CIBLE	SEUIL	PONDÉRATION
Qualité de service	Taux d'appels efficaces	80 %	70 %	10 %
Qualité de service	Taux de respect du délai de réponse aux courriels	80 %	70 %	10 %
Qualité de service	Taux de déclarations (BRC) dématérialisées en nombre pour les entreprises de 1 à 19 salariés	50,50 %	65 % de la cible	6,5 %
Qualité de service	Taux de paiements dématérialisés en montant pour les entreprises de moins de 20 salariés	54,50 %	65 % de la cible	6,5 %
Maîtrise des risques	Montant des redressements LCTI	+ 10 %	0 %	18,5 %
Maîtrise des risques	Taux de RAR à 15 mois	- 5 points	0 point	18,5 %
Maîtrise des risques	Taux d'intégration des débits	70 %	55 %	25 %
Performance éco/sociale	Contribution financière à l'effort de formation	5,8 %	4,6 %	5 %

4.5. Tableau des indicateurs de la part locale : CERTI

DOMAINE	INDICATEUR	CIBLE	SEUIL	PONDÉRATION	PÉRIMÈTRE d'intéressement	LYON, TOULOUSE	PARIS	LILLE	CAEN, Marseille, Nancy, Nantes
Qualité de service	Indicateur de qualité des développements	- 5 %	0 %	10 %	Tous CERTI	x	x	x	x
Qualité de service	Part des demandes prioritaires résolues	100 %	97 %	20 %	Individuel	x	x	x	x
Qualité de service	Taux de respect du délai de prise en charge des demandes utilisateurs	98 %	95 %	20 %	Individuel	x	x	x	x

DOMAINE	INDICATEUR	CIBLE	SEUIL	PONDÉRATION	PÉRIMÈTRE d'intéressement	LYON, TOULOUSE	PARIS	LILLE	CAEN, Marseille, Nancy, Nantes
Qualité de service	Indicateur composite de performances : – disponibilité de la V2 ; – respect du délai de mise en production des lots V2 ; – respect des plannings convenus ; – affranchissements ECOPLI grand compte	Indicateur composite	Indicateur composite	31 %	Tous CERTI	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Note du référentiel informatique	3,75/4	3,5/4	10 %	Individuel	x	x	x	x
Performance éco/sociale	Réduction de la consommation d'eau	– 8 %	– 4 %	2 %	Tous CERTI	x	x	x	x
Performance éco/sociale	Réduction de la consommation d'énergie	– 8 %	– 4 %	2 %	Tous CERTI	x	x	x	x
Performance éco/sociale	Contribution financière à l'effort de formation	5,8 %	4,6 %	5 %	Individuel	x	x	x	x
Qualité de service	Taux de disponibilité de la plate-forme nationale TELEDEP	100 %	99 %	10 %	–			x	
Qualité de service	Taux de prise en charge des incidents ARAMIS dans le délai de 10 min	100 %	97 %	5 %	–		x		
Qualité de service	Mise en production des services ARAMIS assurés par CERTI de Lille dans le délai de 20 jours	100 %	97 %	5 %	–		x		
Maîtrise des risques	Réalisation du plan de tests de reprise	Sur l'ensemble des CERTI	Sur l'ensemble des CERTI sauf 2	10 %	–	x	x	x	
Maîtrise des risques	Production des rapports de tests de reprise	Sur l'ensemble des CERTI	Sur l'ensemble des CERTI sauf 2	3 %	–	x	x	x	

4.6. Tableau des indicateurs de la part locale : ACOSS

DOMAINE	INDICATEUR	CIBLE	SEUIL	PONDÉRATION
Qualité de service	Coefficient de performance moyen des organismes	Pas de cible	Pas de seuil	35 %
Qualité de service	Délai de réponse de l'assistance juridique	15 jours	25 jours	10 %
Qualité de service	Evolution du taux de contacts efficaces	0 point	- 5 points	5 %
Maîtrise des risques	Disponibilité des applications sous maîtrise d'œuvre du CNIR	100 %	97 %	10 %
Maîtrise des risques	Taux d'optimalité de la gestion de trésorerie	90 %	60 %	13 %
Maîtrise des risques	Ponctualité des productions comptables (indicateur composite)	Indicateur composite	Indicateur composite	13 %
Performance éco/sociale	Taux d'évolution de l'utilisation de l'audio et de la visioconférence	15 %	10 %	5 %
Performance éco/sociale	Réduction de la consommation d'eau	- 8 %	- 4 %	2 %
Performance éco/sociale	Réduction de la consommation d'énergie	- 8 %	- 4 %	2 %
Performance éco/sociale	Nombre de personnes formées par an	60 %	40 %	5 %

ANNEXE TECHNIQUE BRANCHE FAMILLE  
DE L'ACCORD D'INTÉRESSEMENT 2011-2013  
(EXERCICE 2013)

### 1. 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.

### 2. Mesure de la performance

Conformément aux principes de l'accord, les critères de performance de la branche famille déterminant le calcul de l'intéressement découlent des objectifs fixés par la convention d'objectifs et de gestion. Dans la mesure où la signature de la COG 2013-2017 n'est pas encore intervenue, les critères retenus pour le présent avenant s'appuient sur les objectifs de la COG 2009-2012.

*Indicateurs retenus pour le calcul de la part locale d'intéressement des CAF  
des unions immobilières et des fédérations*

Indicateurs associés à l'amélioration du service à l'allocataire

Trois indicateurs sont associés à l'atteinte des objectifs d'engagement 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 note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

TAUX	NOTE
< 80 %	0
≥ 80 % < 85 %	2
≥ 85 % < 90 %	4
≥ 90 %	5

- la part de l'antériorité annuelle moyenne du solde mensuel de pièces à traiter supérieure à 15 jours.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

TAUX	NOTE
> 25 %	0
≤ 25 % > 20 %	2



TAUX	NOTE
≤ 20 % > 15 %	4
≤ 15 %	5

- le taux d’appels téléphoniques traités, sachant que les résultats sont établis par plateau et affectés de façon égale à chacune des CAF de celui-ci lorsqu’il assure la réponse téléphonique pour plusieurs organismes.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

TAUX	NOTE
< 80 %	0
≥ 80 % < 85 %	2
≥ 85 % < 90 %	4
≥ 90 %	5

Un indicateur est lié par ailleurs à l’optimisation des modes de contact avec les allocataires, avec pour objectif l’établissement d’un plan territorial d’accessibilité aux services de la caisse.

#### Indicateurs associés à la maîtrise des risques

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

- l’atteinte de l’objectif de contrôle calculé à partir de la méthode du *data mining* qui a été fixé à chaque caisse en fonction de son niveau de risque pour l’année 2013.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

TAUX	NOTE
< 90 %	0
≥ 90 % < 95 %	2
≥ 95 % < 100 %	4
100 %	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

- la réalisation des revues de processus déployés en 2012, à savoir les processus relatifs au traitement des aides personnelles au logement et à la prestation d'aide au jeune enfant ;
- le taux de recouvrement réel des indus avec une cible fixée à 57,2 % en 2013.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

TAUX	NOTE
< 56,9 %	0
≥ 56,9 % < 57,2 %	3
≥ 57,2 %	5

#### 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 ;
- la qualité de la prévision budgétaire en gestion administrative calculée, pour chacune des masses limitatives des frais de personnel et de fonctionnement, à partir du rapport prévisions d'affection des masses transmises dans le questionnaire des prévisions budgétaires du mois d'octobre 2013 et la clôture budgétaire avec un objectif d'un écart ≤ 1,5 %.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

TAUX	NOTE
Un écart > 1,5 % sur les deux masses limitatives	0
Un écart > 1,5 % sur une des deux masses limitatives	3
Aucun écart > 1,5 % sur les deux masses limitatives	5

- la qualité de la prévision budgétaire des prestations de services enfance et temps libre, calculée à partir du rapport entre la prévision et la clôture budgétaire avec un objectif d'un écart ≤ 8 % en 2013 ;
- le taux de régularisation des prestations de services 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 ≤ 7 % en 2013.

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
Service à l'allocataire	1/3	Taux de demandes de minima sociaux traitées dans un délai $\leq 10$ jours	30 %
		Antériorité du solde	25 %
		Taux d'appels téléphoniques traités	30 %
		Etablissement d'un plan territorial d'accessibilité aux services	15 %
Maîtrise des risques	1/3	Atteinte de l'objectif de contrôle tiré du <i>data mining</i>	25 %
		Validation des comptes locaux	25 %
		Réalisation des revues de processus (AI, PAJE)	25 %
		Taux de recouvrement réel des indus	25 %
Performance économique et sociale	1/3	Respect de la limite de dépenses fixée par le crédit de référence	15 %
		Qualité de la prévision budgétaire en gestion administrative	30 %
		Qualité de la prévision budgétaire en action sociale	20 %
		Régularisation des prestations de services enfance et temps libre	20 %
		Emploi de personnes en situation de handicap	15 %

#### *Indicateurs retenus pour le calcul de la part locale d'intéressement des CERTI*

Le calcul de la part locale d'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

SCORE	NOTE
> 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 d'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 d'intéressement de la CNAF et des CNEDI*

Le calcul de la part locale d'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
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 d'intéressement*

Indicateurs associés à l'amélioration du service

Cinq indicateurs sont associés à l'amélioration du service à l'allocataire :

- 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 note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

TAUX	NOTE
< 75 %	0
≥ 75 % < 80 %	2
≥ 80 % < 85 %	4
≥ 85 %	5

- 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.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

TAUX	NOTE
< 75 %	0
≥ 75 % < 80 %	2
≥ 80 % < 85 %	4
≥ 85 %	5

- le taux de dématérialisation des déclarations annuelles de ressources, qui devra être ≥ 89 % en 2013.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

TAUX	NOTE
< 87 %	0
≥ 87 % < 89 %	3
≥ 89 %	5

- le taux de dématérialisation des déclarations trimestrielles de ressources RSA, qui devra être ≥ 46 % en 2013.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

TAUX	NOTE
< 44 %	0
≥ 44 % < 46 %	3
≥ 46 %	5

- la création de places de crèche, qui devra être d'au moins 20 000 en 2013, dont 70 % seront situés dans les territoires prioritaires.

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

Quatre indicateurs sont associés aux objectifs de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude :

- l'atteinte de l'objectif de contrôle calculé à partir de la méthode du *data mining* qui a été fixé à chaque caisse en fonction de son niveau de risque pour l'année 2013.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint au plan national sur cet indicateur.

TAUX	NOTE
< 90 %	0
≥ 90 % < 95 %	2
≥ 95 % < 100 %	4
100 %	5

– le volume financier des fraudes détectées.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint au plan national sur cet indicateur.

TAUX	NOTE
< 109 M€	0
≥ 109 M€ < 111 M€	2
≥ 111 M€ < 113 M€	4
113 M€	5

– le déploiement effectif des référentiels de processus (téléphone, paie, gestion des prestations légales) ;

– le taux de recouvrement réel des indus avec une cible fixée à 57,2 % en 2013.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

TAUX	NOTE
< 56,9 %	0
≥ 56,9 % < 57,2 %	3
≥ 57,2 %	5

#### 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 :

- la qualité de la prévision budgétaire des prestations de services enfance et temps libre, calculée à partir du rapport entre la prévision et la clôture budgétaire avec un objectif d'un écart  $\leq 8$  % en 2013 ;
- le taux de régularisation des prestations de services 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  $\leq 7$  % en 2013 ;
- la mutualisation de 50 % du traitement des paies de la branche dans le cadre du service national de gestion de la paie ;
- le déploiement effectif de la méthode de comptabilité analytique Abc/m dans les caisses retenues sur l'année 2013.



Deux indicateurs sont associés 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 ;
- la dématérialisation des notifications adressées aux allocataires, qui devra être effective dans 90 % des organismes afin de réduire la consommation de papier.

#### 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 indicateur
Qualité de service	1/3	Taux de pièces traitées dans un délai ≤ 15 jours	25 %
		Indice qualité accueil physique	25 %
		Dématérialisation Dr	15 %
		Dématérialisation Dtr	15 %
		Création de places en crèche	20 %
Maîtrise des risques	1/3	Atteinte de l'objectif de contrôle tiré du <i>data mining</i>	30 %
		Volume financier des fraudes détectées	30 %
		Taux de recouvrement réel des indus	30 %
		Déploiement des référentiels de processus	10 %
Performance économique et sociale	1/3	Qualité de la prévision budgétaire des prestations de services enfance et temps libre	20 %
		Taux de régularisation des prestations de services enfance et temps libre	20 %
		Mutualisation du traitement des paies	15 %
		Déploiement de la méthode de comptabilité analytique Abc/m	15 %
		Réduction des volumes consommés en matière d'énergie	15 %
		Dématérialisation des notifications	15 %

#### 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 où il est précisé que la notation est progressive.

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 :

$$\text{PNI} = \frac{\text{Masse financière affectée à la PNI}}{\text{Total des ETP éligibles de la branche}}$$

## ANNEXE TECHNIQUE DE L'UCANSS (EXERCICE 2013)

---

### **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'ACOSS 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 déterminé 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 branches (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 × nombre d'agents de la branche retraite + prime individuelle nationale de la branche maladie et accidents du travail × nombre d'agents de la branche maladie et accidents du travail + prime individuelle nationale de la branche famille × nombre d'agents de la branche famille + prime individuelle nationale de la branche recouvrement × 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 13 indicateurs suivants :

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

- taux de satisfaction des participants à une journée de rencontre thématique organisée par l'UCANSS ;
- taux de décrochés téléphoniques (01 et 09) ;
- taux de réponses sous une semaine calendaire aux demandes écrites.

Performance économique et sociale :

- baisse de la consommation d'électricité en pourcentage par rapport à 2012 ;
- baisse du coût de la consommation des fournitures de bureau par rapport à 2012 ;
- part des charges à payer non soldées au 31 mars N + 1, en pourcentage ;
- part des factures payées au-delà de 30 jours, en pourcentage ;

- 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 (scindé en deux sous-indicateurs) ;
- part des dossiers transmis au COR et au COMEX dans les délais en pourcentage (scindé en deux sous-indicateurs) ;
- 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 2013	PONDÉRATION
1	Taux de satisfaction des participants à la journée de rencontre thématique organisée par l'UCANSS	85 %	10 %
2	Taux de décrochés téléphoniques (01 et 09)	80 %	10 %
3	Taux de réponses sous une semaine calendaire aux demandes écrites	85 %	15 %
4	Baisse de la consommation d'électricité par rapport à 2012	– 1,5 %	5 %
5	Baisse du coût de la consommation des fournitures de bureau par rapport à 2012	– 20 %	5 %
6	Part des charges à payer non soldées au 31 mars N + 1, en pourcentage	6 %	5 %
7	Part des factures payées au-delà de 30 jours, en pourcentage	6 %	5 %
8	Taux des clauses sociales et environnementales incluses dans les marchés	60 %	10 %
9	Taux de participation aux formations collectives prévues	100 %	5 %
10	Taux de réalisation du plan de contrôle interne (scindé en deux sous-indicateurs)	100 %	10 %
11	Part des dossiers transmis au COR et au COMEX dans les délais, en pourcentage (scindé en deux sous-indicateurs)	100 %	10 %
12	Taux de décisions de recevabilité des dossiers de candidature aux postes de directeurs et d'agents comptables dans un délai maximum de 3 jours	100 %	5 %
13	Taux de réponses adressées aux organismes sous 8 jours à compter de la notification de non-présentation des dossiers en séance CCMOSS	100 %	5 %

### *Pondération des indicateurs locaux*

#### I. – Niveau de satisfaction de l'offre de services de l'UCANSS

##### Indicateur n° 1

Taux de satisfaction des participants à la journée de rencontre thématique organisée par l'UCANSS :

2013 : seuil de déclenchement à 70 %.

Si le taux est égal à 70 % => 50 % de 10 %.

Si le taux est égal à 85 % => 100 % de 10 %.

Exemple : si la note est égale à 77,5 % => 75 % de 10 %.

#### Indicateur n° 2

Taux de décrochés téléphoniques (01 et 09) :

2013 : seuil de déclenchement à 70 %.

Si le taux de décrochés est égal à 70 % => 50 % de 10 %.

Si le taux de décrochés est égal à 80 % => 100 % de 10 %.

Exemple : si le taux de décrochés est égal à 75 % => 75 % de 10 %.

#### Indicateur n° 3

Taux de réponses sous une semaine calendaire aux demandes écrites :

2013 : seuil de déclenchement à 75 %.

Si le taux de réponses est égal à 75 % => 50 % de 15 %.

Si le taux de réponses est égal à 85 % => 100 % de 15 %.

Exemple : si le taux de réponses est égal à 80 % => 75 % de 15 %.

### II. – Performance économique et sociale

Pour les indicateurs suivants :

#### Indicateur n° 4

Baisse de la consommation d'électricité en pourcentage par rapport à la consommation 2012 (le pourcentage de baisse se calcule à partir de la base de référence 2012, soit 941 657 kWh × 98,5 %).

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° 5

Baisse du coût de la consommation des fournitures de bureau par rapport à 2012 :

2013 : seuil de déclenchement à – 10 %.

Si la baisse du coût est égale à 10 % => 50 % de 5 %.

Si la baisse du coût est égale à 20 % => 100 % de 5 %.

Exemple : si la baisse du coût est égale à 15 % => 75 % de 5 %.

#### Indicateur n° 6

Part des charges à payer non soldées au 31 mars N + 1, en pourcentage :

2013 : seuil de déclenchement à 8 %.

Si la part des charges à payer non soldées est égale à 8 % => 50 % de 5 %.

Si la part des charges à payer non soldées est égale à 6 % => 100 % de 5 %.

Exemple : si la part des charges à payer non soldées est égale à 7 % => 75 % de 5 %.

#### Indicateur n° 7

Part des factures payées au-delà de 30 jours, en pourcentage :

2013 : seuil de déclenchement à 8 %.

Si la part des factures est égale à 8 % => 50 % de 5 %.

Si la part des factures est égale à 6 % => 100 % de 5 %.

Exemple : si la part des factures est égale à 7 % => 75 % de 5 %.

#### Indicateur n° 8

Taux des clauses sociales et environnementales incluses dans les marchés :

2013 : seuil de déclenchement à 50 %.

Si le taux est égal à 50 % => 50 % de 10 %.

Si le taux est égal à 60 % => 100 % de 10 %.

Exemple : si le taux est égal à 55 % => 75 % de 10 %.

#### Indicateur n° 9

Taux de participation aux formations collectives prévues :

2013 : seuil de déclenchement à 90 %.

Si le taux de participation est égal à 90 % => 50 % de 5 %.

Si le taux de participation est égal à 100 % => 100 % de 5 %.

Exemple : si le taux de participation est égal à 95 % => 75 % de 5 %.

### III. – Maîtrise des risques et lutte contre la fraude

#### Indicateur n° 10

Taux de réalisation du plan de contrôle interne :

L'indicateur se décompose en deux sous-indicateurs de poids respectifs de 5 % et 5 %.

##### 1. Taux global de réalisation du plan de contrôle interne

Si le taux global de réalisation du plan de contrôle interne est inférieur à 70 %, le taux d'atteinte est égal à 0 ; sinon, le taux d'atteinte est égal à  $100 \times (\text{taux global de réalisation du plan de contrôle interne} - 70 \%) / 30 \%$ .

##### 2. Taux de réalisation des vérifications de 2<sup>e</sup> niveau dans le cadre du contrôle interne

Si le nombre de processus vérifiés est inférieur à 5, le taux d'atteinte est nul ; sinon, le taux d'atteinte est égal à  $100 \times (\text{nombre de processus vérifiés} - 5) / 10$ .

#### Indicateur n° 11

Part des dossiers transmis au COR et au COMEX dans les délais, en pourcentage :

L'indicateur se décompose en deux sous-indicateurs de poids respectifs de 5 % et 5 %.

##### 1. Respect des délais d'envoi des dossiers complets au COR (à la date de réunion J moins 7 jours).

2013 : seuil de déclenchement à 75 %.

Si le nombre total de dossiers pour le COR est égal à 75 % => 50 % de 5 %.

Si le nombre total de dossiers pour le COR est égal à 100 % => 100 % de 5 %.

Exemple : si le nombre de dossiers pour le COR est égal à 87,5 % => 75 % de 5 %.

##### 2. Respect des délais d'envoi des dossiers complets au COMEX (à la date de réunion J moins 6 jours).

2013 : seuil de déclenchement à 75 %.

Si le nombre total de dossiers pour le COMEX est égal à 75 % => 50 % de 5 %.

Si le nombre total de dossiers pour le COMEX est égal à 100 % => 100 % de 5 %.

Exemple : si le nombre de dossiers pour le COMEX est égal à 87,5 % => 75 % de 5 %.

#### Indicateur n° 12

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

2013 : seuil de déclenchement à 92 %.

Si le taux de décision est égal à 92 % => 50 % de 5 %.

Si le taux de décision est égal à 100 % => 100 % de 5 %.

Exemple : si le taux de décision est égal à 96 % => 75 % de 5 %.

#### Indicateur n° 13

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

2013 : seuil de déclenchement à 95 %.

Si le nombre de réponses est égal à 95 % => 50 % de 5 %.

Si le nombre de réponses est égal à 100 % => 100 % de 5 %.

Exemple : si le nombre de réponses est égal à 97,5 % => 75 % de 5 %.