

Convention collective nationale

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

Convention collective nationale

**IDCC : 2793. – ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE
ET D'ALLOCATIONS FAMILIALES
(25 juin 1968)**

Brochure n° 3339

Convention collective nationale

**IDCC : 2603. – PRATICIENS-CONSEILS
DU RÉGIME GÉNÉRAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE**

ACCORD DU 24 JUIN 2014

RELATIF À L'INTÉRESSEMENT

NOR : ASET1451253M

IDCC : 218, 2603, 2793

PRÉAMBULE

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

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

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

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

Conclu au plan national, le présent accord s'applique directement aux organismes et instaure un mécanisme ayant pour finalité la reconnaissance des efforts collectifs accomplis chaque année dans

l'atteinte des objectifs assignés contractuellement, tant globalement, au niveau de chaque branche de législation, que localement, au niveau de chaque organisme.

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

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

L'application du présent accord fait l'objet d'une évaluation dans toutes ses modalités au second semestre 2016.

TITRE I^{ER}

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1^{er}

Durée

L'accord est conclu pour une durée de 3 ans et s'applique aux exercices 2014, 2015 et 2016.

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

Article 2

Champ d'application

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

Article 3

Bénéficiaires

Le dispositif d'intéressement vise l'ensemble des salariés relevant des conventions collectives nationales de travail du 8 février 1957 du personnel des organismes de sécurité sociale, du 25 juin 1967 des agents de direction et des agents comptables des organismes de la sécurité sociale et d'allocations familiales, et du 4 avril 2006 des praticiens conseils du régime général de la sécurité sociale, des organismes entrant dans le champ d'application tel que défini à l'article 2, disposant d'un contrat de travail et comptant au moins 2 mois d'ancienneté acquise au sein d'un organisme relevant du présent accord.

Article 4

Caractéristiques de l'intéressement

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

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

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

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

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

Article 5

Procédure de règlement des différends

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

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

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

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

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

Article 6

Renouvellement. – Révision. – Dénonciation

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

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

Si le renouvellement est décidé, le nouvel accord devra être conclu avant la fin du sixième mois suivant l'année 2016.

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

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

Il sera soumis à l'agrément ministériel.

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

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

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

Article 7

Suivi

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

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

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

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

Article 8

Information des salariés

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

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

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

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

TITRE II

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

Article 9

Principes généraux

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

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

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

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

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

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

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

Les montants attribués évoluent en fonction des résultats.

TITRE III

DISPOSITIONS RELATIVES AUX MODALITÉS D'ATTRIBUTION INDIVIDUELLE

Article 10

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

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

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

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

- les périodes de congé de maternité et de congé d'adoption, ce qui inclut les congés conventionnels rémunérés visés aux articles 45, 46 et 46 *bis* de la convention collective nationale de travail du 8 février 1957, 25 de la convention collective nationale de travail du 25 juin 1968 et 22 et 23 de la convention collective nationale de travail du 4 avril 2006 ;
- les périodes de suspension du contrat de travail consécutives à un accident du travail ou à une maladie professionnelle.

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

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

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

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

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

TITRE IV

DISPOSITIONS DIVERSES

Article 11

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

Article 12

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

Fait à Paris, le 24 juin 2014.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

UCANSS.

Syndicats de salariés :

CFDT ;

CFTC.

ANNEXE TECHNIQUE. – EXERCICE 2014

INTÉRESSEMENT DE L'ASSURANCE MALADIE

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), personnel administratif et 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 l'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 notamment issus de la mise en œuvre conjointe :

- de la loi du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie ;
- de la convention nationale des médecins généralistes et des médecins spécialistes du 12 janvier 2005 et de ses avenants ;
- des orientations de la convention d'objectifs et de gestion en discussion entre la CNAMTS et l'Etat pour la période 2014-2017 ;
- de la convention d'objectifs et de gestion de la branche accidents du travail et maladies professionnelles AT/MP pour la période 2014-2017, du 30 décembre 2013.

2.1. Indicateurs nationaux

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 et la performance économique et sociale.

La performance collective de l'assurance maladie/AT-MP est mesurée à partir de douze indicateurs, répartis entre les trois pôles et valorisée à hauteur de 1 000 points, comme suit.

(Voir tableau page suivante.)

INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
Développement du compte assuré	Nombre d'adhérents au compte assuré (15,5 M) et taux de dématérialisation (50 % attestation de droits, 60 % relevé indemnité journalière, 61,75 % CEAM)	Nombre d'adhérents au compte assuré (14,5 M) et taux de dématérialisation (42 % attestation de droits, 50,27 % relevé indemnité journalière, 52,49 % CEAM)	100
Taux de satisfaction des assurés	85 %, dont 23 % très satisfaits	75 %	50
Taux de satisfaction des professionnels de santé	85 %	75 %	50
Evolution du nombre de bénéficiaires CMU-C et ACS	287 000 en plus	100 000 en plus	100
Qualité de service	Sous-total axe 1		300
Nombre d'adhésions au programme PRADO orthopédie	10 000	0	100
Nombre de contacts avec les offreurs de soins (composite 70 % PS et 30 % établissements)	500 000 contacts avec les professionnels de santé (PS) et 10 000 contacts avec les établissements (Ets)	340 000 contacts PS	100
Montant des économies de maîtrise médicalisée ville et hôpital	600 000 000 €	300 000 000 €	100
Diminution du taux de dépassement pour les bénéficiaires de l'ACS	Moins 5 points (correspond à un taux de dépassement de 22,4 %)	Taux de dépassement de 27,4 %	100
Maîtrise des risques	Sous-total axe 2		400
Taux de fiabilité du service de base (composite : anomalies liquidation PN, PE et anomalies BDO)	≤ à 0,5 % (1/3 PN, 1/3 PE, 1/3 BDO)	–	80
Evolution du nombre de plis traités via Cloé	20 000 000	12 650 000	60
Lutte contre la fraude : taux de préjudice subi	0,11 %	0,095 %	80
Taux d'infirmerie des décisions des caisses par les TCI	≤ 50 %	≤ 55 %	80
Performance économique et sociale	Sous-total axe 3		300
	Total part nationale		1 000

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, 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

THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
Accompagnement des publics fragilisés	Déploiement de PLANIR	Réalisation de l'autodiagnostic et du plan d'action au 30 juin 2014	Réalisation de l'autodiagnostic et du plan d'action au 30 juin 2014	100
Service de base	Performance du service de base (composante : délai de règlement première indemnité journalière non subrogée, délai moyen de délivrance de la carte vitale, taux de décroché PFS téléphonique)	(Délai IJ : 30 jours calendaires) (Délai CV : 19 jours calendaires) (Taux de décroché PFS : 90 %)	(Délai IJ : 37 jours calendaires) (Délai CV : 22 jours calendaires) (Taux de décroché PFS : 85 %)	100
Offre de téléservices	Taux d'utilisation d'AAT dématérialisé	30 % AAT en ligne	15 %	100
Offre de téléservices	Taux d'utilisation de SCOR composite (70 % officines et 30 % auxiliaires médicaux)	70 % pharmacies et 30 % auxiliaires	50 % pharmacies et 15 % auxiliaires	100
Qualité de service		Sous-total axe 1		400
Arrêts de travail	Evolution des montants d'indemnités journalières (tous prescripteurs)	≤ 2 %	≤ 4 %	100
Améliorations des pratiques médicales	ROSP. – Evolution du taux moyen d'atteinte des résultats des médecins traitants	Plus 4 points	0	100
Accompagnement des assurés	Nombre d'adhésions au programme PRA-DO maternité	210 000	138 000	100
Maîtrise des risques		Sous-total axe 2		300

THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
Effcience	Productivité globale des CPAM	1,75 %	-	100
Lutte contre la fraude	Efficacité des actions de lutte contre la fraude. – Nombre de fraudes avec suites contentieuses	3 625	1 200	50
Maîtrise de l'activité	Validation sans restriction des comptes	100 %	-	75
Développement durable	Rédaction et signature d'une charte RSO respectant les dix engagements nationaux avant le 31 décembre 2014	Signature pour le 31 décembre 2014	-	75
Performance économique et sociale		Sous-total axe 3	-	300
		Total part locale		1 000

2.2.2. Indicateurs DRSM

THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
Accompagnement des publics fragilisés	Déploiement de PLANIR	Réalisation d'un autodiagnostic et d'un plan d'action au 30 juin 2014	Réalisation d'un autodiagnostic et d'un plan d'action au 30 juin 2014	100
Droits de base	Respect des délais réglementaires ETM	95 %	90 %	100
Offre de téléservices	Taux d'utilisation d'AAT dématérialisé	30 % en ligne	15 %	50
Qualité de service		Sous-total axe 1		250
Les arrêts de travail	Evolution des montants d'indemnités journalières (tous prescripteurs)	≤ 2 %	≤ 4 %	100
Arrêts de travail	Taux d'arrêts de plus de 45 jours contrôlés avant le 120 ^e jour	95 %	85 %	100
Améliorations des pratiques médicales	ROSP – Evolution du taux moyen d'atteinte des résultats des médecins traitants	Plus 4 points	0	50
Accompagnement des assurés	Evolution du nombre d'adhérents SOPHIA diabète en écart aux soins	50 000	0	100
Accompagnement des assurés	Nombre d'adhésions au programme PRADO orthopédie	10 000	0	100
Maîtrise des risques		Sous-total axe 2		450
Lutte contre la fraude	Taux de séjours T2A contrôlés	0,80 %	0,30 %	100
Maîtrise de l'activité	Validation des comptes	100 %	–	100
Fiabilité des activités et des processus métiers	Audit de procédure invalidité	85 % de dossiers conformes	75 %	100
Performance économique et sociale		Sous-total axe 3		300
		Total part locale		1 000

2.2.3. Indicateurs CNAMTS

THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
Accompagnement des publics fragilisés	Mettre en œuvre le tiers payant pour les bénéficiaires de l'ACS	Proposition d'un schéma de mise en œuvre à la ministre en janvier et mise en œuvre pour la fin 2014	–	100
Téléservices	Téléservices destinés aux PS Biologistes projet ADR	Utilisation des droits en ligne Expérimentation biologistes (30 juin 2014)	Dates. – Bornes ascendantes 100 % jusqu'au 1 ^{er} juillet 2014 80 % jusqu'au 1 ^{er} septembre 2014 60 % jusqu'au 1 ^{er} octobre 2014 40 % jusqu'au 1 ^{er} novembre 2014	100
Service de base	Déployer les BMS dans toutes les caisses	Déploiement finalisé (31 décembre 2014)	–	100
Offre de téléservices	Enrichir le compte assuré Suivi des IJ maladies	Suivi des IJ maladies (31 juillet 2014)	Dates. – Bornes ascendantes 100 % jusqu'au 31 juillet 2014 80 % jusqu'au 31 août 2014 60 % jusqu'au 1 ^{er} octobre 2014 40 % jusqu'au 31 octobre 2014 20 % jusqu'au 1 ^{er} décembre 2014	100
Qualité de service		Sous-total axe 1		400
Accompagnement des assurés	Renforcer et améliorer l'organisation du dépistage du cancer Mettre en place le nouveau test immunologique pour le dépistage du CCR	Mise à disposition des kits de dépistage via l'Espace Pro du médecin traitant au 30 novembre 2014 (test immunologique pour le dépistage du CCR)	Dates. – Bornes ascendantes 100 % jusqu'au 30 novembre 2014 80 % jusqu'au 30 décembre 2014	100
Accompagnement des assurés	Déploiement de SOPHIA asthme	30 000 adhésions au 31 décembre 2014	0	100
Accompagnement des assurés	Extension du PRADO insuffisance cardiaque	1 000	0	100
Maîtrise des risques		Sous-total axe 2		300

THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
Maîtrise de l'activité	Elaborer le SDSI 2014-2017 selon le même calendrier que celui de la COG	Diffusion du SDSI approuvé au 31 décembre 2014	–	100
Maîtrise de l'activité	Déployer le système de management intégré (RNP indemnité journalière)	Elaboration et déploiement de la première vague de RNP dans le réseau pour le 31 décembre 2014		100
Satisfaction client	Améliorer la satisfaction sur la qualité des prestations de gestion interne	Atteindre la note de 8/10 de satisfaction clients en 2014	7,6	100
Performance économique et sociale		Sous-total axe 3		300
		Total part locale		1 000

2.2.4. Indicateurs CARSAT et CRAMIF

THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
Accompagnement des publics fragilisés	Déploiement de PLANIR	Réalisation d'un autodiagnostic et d'un plan d'action au 30 juin 2014	Réalisation d'un autodiagnostic et d'un plan d'action au 30 juin 2014	150
Accompagnement des publics fragilisés	Taux d'accompagnement par le service social des personnes en situation de fragilité lors du passage à la retraite	15 %	5 %	150
Offre des téléservices	Pourcentage d'établissements à tarification calculée (mixte et individuel) de 20 salariés et plus ayant ouvert un compte	85 % des établissements concernés ayant un compte	75 % des établissements concernés ayant un compte	100
Qualité de service		Sous-total axe 1		400
Accompagnement des assurés	Nombre de personnes de moins de 60 ans accompagnées par le service social en sortie d'hospitalisation	10 065	8 050	100
Prévention des risques professionnels	Prévention des TMS	30 % des établissements concernés inscrits sur le site tmspros.fr, avec 25 % des risques entrant dans le périmètre TMS	Socle ajusté en fonction de la situation des régions	100

THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
	Inscription des établissements et identifications des risques			
Prévention des risques professionnels	Prévention des chutes dans le BTP	Déclinaison de la convention OPPBTP au niveau régional	-	100
Maîtrise des risques		Sous-total axe 2		300
Qualité des fichiers établissements	Concordance des fichiers établissements des CARSAT et des URSSAF	Moins de 1 % de divergence	Moins de 2 %	100
Maîtrise de l'activité	Réalisation d'un autodiagnostic SMI	Autodiagnostic pour le 31 décembre 2014	-	100
Maîtrise de l'activité	Validation sans restriction des comptes	100 %	-	100
Performance économique et sociale		Sous-total axe 3		300
		Total part locale		1 000

2.2.5. Indicateurs CGSS

THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
Garantir l'accès aux soins pour les publics fragilisés	Déploiement de PLANIR	Réalisation d'un autodiagnostic et d'un plan d'action au 30 juin 2014	Réalisation d'un autodiagnostic et d'un plan d'action au 30 juin 2014	100
Service de base	Performance du service de base (composite : délai de règlement première LJ non subrogée ; délai moyen de délivrance de la carte vitale ; taux de décroché PFS téléphonique)	(Délai LJ : 30 jours calendaires) (Délai CV : 19 jours calendaires) (Taux de décroché PFS : 90 %)	(Délai LJ : 30 jours calendaires) (Délai CV : 22 jours calendaires) (Taux de décroché PFS : 85 %)	100
Offre de téléservices	Taux d'utilisation des téléservices PS AAT	30 % AAT en ligne	15 %	100
Offre de téléservices	Taux d'utilisation de SCOR	70 % dans les officines 30 % par les auxiliaires médicaux	50 % dans les officines 15 % par les auxiliaires médicaux	100
Qualité de service		Sous-total axe 1		400

THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
Arrêts de travail	Evolution des montants d'indemnités journalières (tous prescripteurs)	≤ 2 %	≤ 4 %	100
Amélioration des pratiques médicales	ROSP. – Evolution du taux moyen d'atteinte des résultats des médecins traitants	Plus de 4 points	0	100
Accompagnement des assurés	Nombre de personnes de moins de 60 ans accompagnées par le service social en sortie d'hospitalisation	240	160	100
Prévention des risques professionnels	Prévention des chutes dans le bâtiment	Déclinaison de la convention OPPBTP	–	
Maîtrise des risques		Sous-total axe 2		300
Lutte contre la fraude	Nombre de fraudes avec suites contentieuses	63	22	100
Maîtrise de l'activité	Validation sans restriction des comptes	100 %	–	100
Tarification	Concordance des fichiers établissements des CARSAT et des URSSAF	Moins de 1 % de divergence	Moins de 2 % de divergence	100
Performance économique et sociale		Sous-total axe 3		300
		Total part locale		1 000

2.2.6. Indicateurs CTI

AXE	INDICATEUR	POIDS				
		CRIP	CICOA	NPNP BPL	GE SUD PACAC RAA	CESTIF
Qualité de service	Sous-total axe 1	600	600	600	600	600
	Accessibilité et traitement des flux	0	150	250	300	350
	Missions nouvelles PEPS	500	350	250	200	150
	Enquête de satisfaction	100	100	100	100	100
Gestion du risque	Sous-total axe 2	200	200	200	200	200
	Plan de maîtrise socle	50	50	50	50	50
	Sécurité des systèmes	100	100	100	100	100
	Validation des comptes	50	50	50	50	50
Performance économique et sociale	Sous-total axe 3	200	200	200	200	200
	Efficience	75	75	75	75	75
	Respect du budget	50	50	50	50	50
	Charte RSO	75	75	75	75	75
	Total part locale	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000

2.2.7. Indicateurs CEIR

AXE	INDICATEUR	POIDS
Qualité de service	Sous-total axe 1	380 points
	Qualité de remise du courrier à La Poste	100
	Gestion des stocks	10
	Délai de transmission du bon de livraison et du bon de transport	10
	Gestion des taux d'indisponibilité des équipements	30
	Respect des spécifications du bordereau sécurisé de La Poste	100
	Respect de la limite du nombre de plis fautés non imputables au CEIR	100
	Enquête de satisfaction	30
Gestion des risques	Sous-total axe 2	150 points
	Qualité d'impression et de mise sous pli	150
Performance économique et sociale	Sous-total axe 3	470 points
	Respect de l'engagement du plan de charge	380
	Maintien de la remise dans le cadre des contrats de maintenance	50
	Charte RSO	20
	Plan de maîtrise socle	20
	Totale part locale	1 000

2.2.8. Indicateurs UGECAM

THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
Qualité au sein des établissements médico-sociaux	Le taux de réalisation des évaluations externes des établissements médico-sociaux	100 % de réalisation	100 % de réalisation, en prenant en compte la date d'ouverture de l'établissement	100
Qualité au sein des établissements médico-sociaux	Conformité : Le taux d'établissement SSR conforme sur le nombre d'établissements visités	100 % d'établissements conformes	100 % d'établissements conformes	100
Qualité au sein des établissements médico-sociaux	Certification HAS : Le taux d'établissements SSR certifiés sur le nombre d'établissements visités	Diminution des établissements en classe C (avec réserves) et D (sursis à certification)	Diminution des établissements en classe C (avec réserves) et D (sursis à certification)	50
Qualité au sein des établissements médico-sociaux	Certification HAS : Réalisation de la démarche qualité (PAQ-GR) dans l'ensemble des établissements UGECAM	100 % de réalisation	100 % de réalisation	50
Qualité de service		Sous-total axe 1		300
Gestion des risques des systèmes d'information	Dans le cadre de cartographie du contrôle interne, réalisation d'un autodiagnostic sur la sécurité des systèmes d'information (PSSI), à partir de la grille d'analyse nationale	Oui/non	Oui/non	50
Préparer la certification des comptes	Actualisation de la cartographie des risques financiers et des plans d'action (incluant le suivi des réalisations)	Oui/non au 30 octobre 2014	Oui/non au 30 octobre 2014	50
Préparer la certification des comptes	Réalisation des plans d'audit de procédures	Oui/non	Taux d'atteinte du nombre d'audits réalisés	50
Maîtrise des risques		Sous-total axe 2		150

THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
Accompagner la professionnalisation des personnels des UGECAM	Masse salariale consacrée à la formation professionnelle	Atteindre 3,5 % de la masse salariale	Atteindre 2,5 % de la masse salariale	75
Accompagner la professionnalisation des personnels des UGECAM	Favoriser l'insertion des salariés handicapés	Contribution versée à l'AGEFIPH de 0 €	-	75
Assurer l'équilibre économique de chaque UGECAM	Activité sanitaire. – Augmentation du nombre de journées en hospitalisation complète	-	Taux d'atteinte établi en prenant en compte le taux N – 1 et le contexte	25
Assurer l'équilibre économique de chaque UGECAM	Activité sanitaire. – Augmentation du nombre de journées en hospitalisation de jour	-	Taux d'atteinte établi en prenant en compte le taux N – 1 et le contexte	25
Assurer l'équilibre économique de chaque UGECAM	Activité sanitaire. – Augmentation du taux d'occupation en hospitalisation complète	-	Taux d'atteinte établi en prenant en compte le taux N – 1 et le contexte	25
Assurer l'équilibre économique de chaque UGECAM	Activité sanitaire. – Augmentation du taux d'occupation en hospitalisation de jour	-	Taux d'atteinte établi en prenant en compte le taux N – 1 et le contexte	25
Assurer l'équilibre économique de chaque UGECAM	Activité médico-sociale. – Augmentation du nombre de journées	-	Taux d'atteinte établi en prenant en compte le taux N – 1 et le contexte	50
Assurer l'équilibre économique de chaque UGECAM	Activité médico-sociale. – Augmentation de l'activité des médico-sociaux : taux d'occupation	Taux d'atteinte établi en prenant en compte le taux N – 1 et le contexte	-	50
Performance économique	Conception d'un plan d'action pour garantir l'équilibre économique pérenne de l'UGECAM	Oui/non au 30 juillet 2014	Oui/non au 30 juillet 2014	50
Performance économique	Marge brute	Objectif fixé dans le plan d'équilibre	Marge de l'année N – 1	100
Performance économique	Remontée trimestrielle de l'échéancier de trésorerie à la CNAMTS	Oui/non au 15 octobre 2014	Oui/non au 15 octobre 2014	50

THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
Performance économique et sociale		Sous-total axe 3		550
		Total part locale		1 000

2.2.9. Indicateurs Mayotte

THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF NATIONAL 2014	SOCLE NATIONAL 2014	POIDS
Délai de remboursement des prestations en nature	Réduire le délai de remboursement des feuilles de soins papier hors tiers payant	21 jours	25 jours	250
Offre de téléservices	Développer les échanges par télétransmissions	70 %	65 %	250
Qualité de service		Sous-total axe 1		500
Taux de rejet IRIS	Réduire le taux de rejet IRIS sur les flux internes	-	-	250
Maîtrise des risques		Sous-total axe 2		250
Taux de certification	Augmenter le taux de certification des assurés et des ayants droit	80 %	75 %	250
Performance économique et sociale		Sous-total axe 3		250
		Total part locale		1 000

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 :

$$MTID = (PINI \times TRN) + (PILI \times TRL)$$

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 distri-

bué (MNID) de la branche retraite et du montant national d'intéressement distribué (MNID) des branches maladie et accident du travail.

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

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

Chaque organisme national versera à la CARSAT une enveloppe correspondant au montant total d'intéressement distribué (MTID) multiplié par le nombre d'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 accident du travail et du MNID de la branche recouvrement.

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

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

Chaque organisme national versera à la CGSS une enveloppe correspondant au MTID multiplié par le nombre d'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 celles 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 accident 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 accident 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 accident 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 moins 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 %.

ADR : allocation de remplacement de revenu.

Prévue pour les médecins dans le cadre du mécanisme d'incitation à la cessation anticipée pour les médecins.

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

ARS : agence régionale de santé.

AT/MP : accidents du travail et maladies professionnelles.

BDO : base de données opérante.

BMS : bornes multiservices.

Remplacent les guichets automatiques de l'assurance maladie.

BTP : bâtiment et travaux publics.

Regroupe toutes les activités de conception et de construction des bâtiments publics et privés, industriels ou non, et des infrastructures telles que les routes ou les canalisations. Il est l'un des premiers secteurs d'activité économique.

CCR : cancer colorectal.

CEAM : carte européenne d'assurance maladie.

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^{er} janvier 2000 l'accès à tous les soins médicaux pour les personnes en difficulté, sous conditions de résidence.

CMU-C : couverture maladie universelle complémentaire.

CV : carte vitale.

Carte électronique de l'assuré social, supportant son identification administrative et la gestion de ses droits.

ETM : exonération du ticket modérateur.

ETP : équivalent temps plein.

HAS : Haute Autorité de santé.

IJ : indemnité journalière.

IRIS : interface réseau information service.

OPPBTP : organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics.

Ses trois missions : conseiller, former et informer.

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.

PEPS : programme d'évolution de la production et des services.

Retenu dans le cadre du SDSI 2010-2013, ce programme implique l'ensemble des centres de production (CTI et nationaux) et la direction des opérations informatiques et technologiques.

PFS : plate-forme de services.

PLANIR : plan local d'accompagnement du non-recours, des incompréhensions et des ruptures.

Dans le cadre des actions visant à favoriser l'accès aux droits et aux soins.

PN : prestations en nature.

PRADO : programme d'accompagnement du retour à domicile après hospitalisation.

PS : professionnels de santé.

PSSI : politique de sécurité des systèmes d'information.

A pour objectif de pallier les principaux risques inhérents à l'utilisation des systèmes d'information.

ROSP : rémunération sur objectifs de santé publique.

RSO : responsabilité sociale des organisations.

Dans le cadre du développement durable.

SCOR : scannérisation des ordonnances.

Projet basé sur la scannérisation et la télétransmission des pièces justificatives par les officines vers les CPAM.

SDSI : schémas directeurs des systèmes d'information.

SMI : système de management intégré.

Projet visant à promouvoir la performance de l'assurance maladie, au service de ses différents publics, en s'appuyant sur le dispositif de maîtrise des processus, en développant une démarche nouvelle d'optimisation et en créant les conditions du développement de la qualité de service et de nouveaux services à la population.

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).

TCI : tribunal du contentieux de l'incapacité.

Juridiction connaissant en première instance des contestations relatives à l'état ou au degré d'invalidité, à l'état d'incapacité permanente de travail et aux taux de cette incapacité.

TMS : trouble musculo-squelettique.

TMS Pros est un programme d'accompagnement individuel en ligne, conçu sur 4 ans. Il permet aux entreprises de toutes tailles et de tous secteurs d'activité d'entreprendre une démarche de prévention des TMS, grâce aux outils disponibles sur le site tmspros.fr.

ANNEXE TECHNIQUE DES CENTRES RÉGIONAUX POUR LA FORMATION
ET LE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNELS
(EXERCICES 2014 ET 2015)

1. Champ d'application

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

Compte tenu du projet de création de l'Institut national de formation, la présente annexe ne concerne que les exercices 2014 et 2015.

2. Modalités de calcul de l'intéressement

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

Le montant maximum théorique de la prime d'intéressement par ETP, pour la part nationale et pour la part locale, sera déterminé par le rapport entre la masse d'intéressement telle qu'elle est définie au précédent alinéa et le nombre d'ETP des CRFP éligibles selon le protocole d'accord. Il est uniforme pour l'ensemble des salariés des CRFP.

Le montant réel de la prime distribuée par ETP est déterminé, pour la part nationale et pour la part locale, en multipliant le montant maximum théorique défini au précédent alinéa par le coefficient de performance résultant des pondérations et réalisations des indicateurs décrits au point 3.

3. Mesure de la performance

Considérant que les missions dévolues aux CRFP concourent à la réalisation des objectifs des branches et des organismes du régime général ; qu'elles concernent les salariés de l'institution ;

Considérant que le réseau institutionnel de formation est un acteur essentiel dans la mise en œuvre des orientations stratégiques nationales et locales en matière de politique de formation ;

Considérant que les CRFP doivent collectivement assurer une offre de service de qualité répondant aux besoins des branches et des organismes tout en garantissant une efficience de la gestion de leurs structures ;

Considérant que l'efficacité de l'activité de gestion administrative assurée par les centres dans le cadre de leurs missions impacte les relations entre les organismes et l'OPCA ;

Considérant que les données financières et pédagogiques relatives à l'activité des CRFP sont nécessaires à l'UCANSS pour l'exercice de ses missions en matière de politiques de formation, la performance collective et individuelle des CRFP doit se mesurer au regard d'indicateurs portant sur l'activité, la gestion et la qualité de service mesurée par la satisfaction des utilisateurs.

3.1. Synthèse des indicateurs et de leur pondération

N°	INDICATEUR	CIBLE 2014	SEUIL DE déclenchement 2014	CIBLE 2015	SEUIL DE déclenchement 2015	PONDÉRATION
Part nationale (40 %)						
1	Note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service	7,80	7,20	7,80	7,20	20 %
2	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre nationale	7,60	7,00	7,60	7,00	20 %
3	Augmentation du nombre d'actions d'orientation professionnelle réalisées dans le réseau (par rapport à l'année de référence 2013)	+ 4 %	+ 2 %	+ 6 %	+ 3 %	15 %
4	Augmentation du nombre de stagiaires formés par le dispositif achats grand compte (par rapport à l'année de référence 2013)	+ 5 %	–	+ 8 %	–	10 %
5	Nombre de dispositifs conçus dans l'année incluant de la formation ouverte et à distance (FOAD)	3	1	6	4	10 %
6	Résultat cumulé des comptes d'exploitation des trois dernières années du réseau	≥ 0	–	≥ 0	–	25 %
Part locale (60 %)						
7	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre de service du CRFP	7,70	7,10	7,70	7,10	35 %
8	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de la gestion administrative	7,70	7,10	7,70	7,10	30 %
9	Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'ensemble de l'offre	8,20	7,20	8,20	7,20	10 %
10	Respect de la date de transmission de la synthèse financière et pédagogique complète	14 avril	–	31 mars	–	15 %
11	Evolution du coût moyen d'une journée de prestation (par rapport à l'année précédente N – 1)	≤ 0	–	≤ 0	–	10 %

3.2. Indicateurs nationaux

3.2.1. Qualité de service. – Niveau de satisfaction des utilisateurs

Indicateur n° 1 : note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service

La cible et le seuil de déclenchement sont les mêmes en 2014 et 2015. Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7,80), l'indicateur est réalisé à 100 %. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7,20, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35 %. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur (R) en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

$$R = (n - 7,20) \times 65/0,6 + 35$$

Indicateur n° 2 : note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre nationale

La cible et le seuil de déclenchement sont les mêmes en 2014 et 2015. Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7,60), l'indicateur est réalisé à 100 %. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7,00, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35 %. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur (R) en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

$$R = (n - 7,00) \times 65/0,6 + 35$$

3.2.2. Performance économique et sociale

Indicateur n° 3 : augmentation du nombre d'actions orientation professionnelle réalisées dans le réseau

Cette augmentation se calcule en pourcentage par rapport à l'année de référence 2013. Pour 2014, la cible est une augmentation de 4 % et le seuil de déclenchement, fixé à 2 %, correspond à une réalisation de l'indicateur de 50 %. Pour 2015, la cible est une augmentation de 6 % et le seuil de déclenchement, fixé à 3 %, correspond à une réalisation de l'indicateur de 50 %. Si le taux d'augmentation de l'exercice concerné (TANAO) est compris entre le seuil de déclenchement (SD) et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur (R) en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

$$\text{En 2014 : } R = (\text{TANAO} - \text{SD}) \times 25 + 50$$

$$\text{En 2015 : } R = (\text{TANAO} - \text{SD}) \times 50/3 + 50$$

Indicateur n° 4 : augmentation du nombre de stagiaires formés par le dispositif achats grand compte

Cette augmentation se calcule en pourcentage avec un chiffre après la virgule par rapport à l'année de référence 2013. Le taux de réalisation de l'indicateur est de 100 % si la cible est atteinte. Il est nul si la cible n'est pas atteinte. La cible est fixée à 5,0 % en 2014 et à 8,0 % en 2015.

Indicateur n° 5 : nombre de dispositifs conçus dans l'année incluant de la formation ouverte et à distance (FOAD)

Cet indicateur mesure le nombre de dispositifs conçus dans l'année d'exercice et incluant de la FOAD. Il prend aussi en compte les dispositifs qui, n'incluant pas de FOAD, ont fait l'objet d'une réingénierie au cours de l'exercice pour y inclure de la FOAD. Les seuils et les cibles sont les suivants :

(Voir tableau page suivante.)

EN 2014	EN 2015
1 dispositif : 35 % de l'indicateur	4 dispositifs : 35 % de l'indicateur
2 dispositifs : 65 % de l'indicateur	5 dispositifs : 65 % de l'indicateur
3 dispositifs : 100 % de l'indicateur	6 dispositifs : 100 % de l'indicateur

Indicateur n° 6 : résultats cumulés des comptes d'exploitation des 3 dernières années du réseau

Pour 2014 et 2015, si la somme des résultats d'exploitation des CRFP (avant affectation du résultat) des 3 derniers exercices clos est positive ou égale à zéro, l'indicateur est réalisé à 100 %.

3.3. Indicateurs locaux

3.3.1. Qualité de service. – Niveau de satisfaction des utilisateurs

Indicateur n° 7 : note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre de service du CRFP

La cible et le seuil de déclenchement sont les mêmes en 2014 et 2015. Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7,70), l'indicateur est réalisé à 100 %. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7,10, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35 %. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur (R) en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

$$R = (n - 7,10) \times 65/0,6 + 35$$

Indicateur n° 8 : note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de la gestion administrative du CRFP

La cible et le seuil de déclenchement sont les mêmes en 2014 et 2015. Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7,70), l'indicateur est réalisé à 100 %. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7,10, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35 %. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur (R) en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

$$R = (n - 7,10) \times 65/0,6 + 35$$

Indicateur n° 9 : note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'ensemble de l'offre déployée par le CRFP

La cible et le seuil de déclenchement sont les mêmes en 2014 et 2015. Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 8,20), l'indicateur est réalisé à 100 %. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7,20, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35 %. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur (R) en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

$$R = (n - 7,20) \times 65 + 35$$

3.3.2. Performance économique et sociale

Indicateur n° 10 : respect de la date de transmission de la synthèse financière et pédagogique complète

La synthèse financière et pédagogique complète doit être transmise à l'UCANSS au plus tard le 14 avril en 2014 et le 31 mars en 2015.

Indicateur n° 11 : évolution du coût moyen d'une journée de prestation

Le résultat de cet indicateur est calculé, pour chaque centre, en pourcentage d'évolution par rapport à l'année précédente. Si ce pourcentage est inférieur ou égal à 0, l'indicateur est réalisé à 100 %. Le coût moyen d'une journée de prestation s'obtient en divisant les charges totales par le nombre de jours d'intervention en prestation de service du CRFP.

ANNEXE TECHNIQUE DE L'UCANSS

1. Champ d'application

La présente annexe vise l'UCANSS.

2. Masse nationale d'intéressement. – Financement

Le financement est assuré par une dotation spécifique prélevée sur les ressources encaissées par l'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 déterminée par référence à la moyenne des différents niveaux d'atteinte des objectifs de branche.

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

4. Modalités de mise en œuvre de l'intéressement

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

Coefficient de performance de la prime nationale d'intéressement de l'UCANSS = (coefficient de performance de la part nationale de la branche retraite × nombre d'agents de la branche retraite + coefficient de performance de la part nationale de la branche maladie et accident du travail × nombre d'agents de la branche maladie et accident du travail + coefficient de performance de la part nationale de la branche famille × nombre d'agents de la branche famille + coefficient de performance de la part 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 quinze indicateurs suivants :

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

- taux de satisfaction globale issu de la nouvelle enquête auprès des directeurs d'organisme ;
- taux de décroché téléphonique (01 et 09) ;
- taux de réponses, sous une semaine calendaire, aux demandes écrites ;

Performance économique et sociale :

- maîtrise du coût de la consommation des fournitures de bureau et du papier ;
- part des charges à payer soldées au 31 mars N + 1 (en pourcentage) ;
- part des factures payées en moins de 30 jours (en pourcentage) ;

- taux des clauses sociales ou environnementales incluses dans les marchés ;
- gains engendrés par la centrale d'achat ;
- taux de managers et salariés du service des ressources humaines formés aux enjeux de la promotion de la diversité et à la non-discrimination à l'embauche ;

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 dans les délais (en pourcentage) ;
- 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 ;
- taux d'anomalies d'inscription sur la liste d'aptitude ;
- nombre de participants à l'opération de communication du régime général.

Objectifs :

N°	INDICATEUR	CIBLE	SEUIL DE déclenchement	PONDÉRATION	RÈGLES DE GESTION
1	Taux de satisfaction globale issu de l'enquête auprès des directeurs d'organisme (indicateur COG)	90 %	80 %	15 %	Si le taux de satisfaction est égal à 80 % : 50 % de 15 % Si le taux de satisfaction est égal à 90 % : 100 % de 15 % Exemple : si le taux de satisfaction est égal à 85 % : 75 % de 15 %
2	Taux de décroché téléphonique (01 et 09)	85 %	70 %	10 %	Si le taux de décrochés est égal à 70 % : 50 % de 10 % Si le taux de décrochés est égal à 85 % : 100 % de 10 % Exemple : si le taux de décrochés est égal à 77,5 % : 75 % de 10 %
3	Taux de réponses sous une semaine calendaire aux demandes écrites	90 %	75 %	10 %	Si le taux de réponse est égal à 75 % : 50 % de 10 % Si le taux de réponse est égal à 90 % : 100 % de 10 % Exemple : si le taux de réponse est égal à 82,5 % : 75 % de 10 %
4	Maîtrise de la consommation des fournitures de bureau et du papier	21 000 €	24 000 €	6 %	Si la baisse du coût est égale à 24 000 € : 50 % de 6 % Si la baisse du coût est égale à 21 000 € : 100 % de 6 % Exemple : si la baisse du coût est égale à 22 500 € : 75 % de 6 %
5	Part des charges à payer soldées au 31 mars N + 1 (en pourcentage)	95 %	92 %	6 %	Si la part des charges à payer non soldées est égale à 8 % : 50 % de 6 % Si la part des charges à payer non soldées est égale à 5 % : 100 % de 6 % Exemple : si la part des charges à payer non soldées est égale à 6,5 % : 75 % de 6 %
6	Part des factures payées en moins de 30 jours (en pourcentage)	94 %	90 %	6 %	Si la part des factures est égale à 10 % : 50 % de 6 % Si la part des factures est égale à 6 % : 100 % de 6 % Exemple : si la part des factures est égale à 8 % : 75 % de 6 %
7	Taux des clauses sociales et environnementales incluses dans les marchés	60 %	50 %	6 %	Si le taux est égal à 50 % : 50 % de 6 % Si le taux est égal à 60 % : 100 % de 6 % Exemple : si le taux est égal à 55 % : 75 % de 6 %

N°	INDICATEUR	CIBLE	SEUIL DE déclenchement	PONDÉRATION	RÈGLES DE GESTION
8	Gains engendrés par la centrale d'achat (indicateur COG)	8 000 000 €	5 800 000 €	3 %	Si le gain est égal à 5 800 000 € : 0 % de 3 % Si le gain est égal à 8 000 000 € : 100 % de 3 % Exemple : si le gain est égal à 6 900 000 € : 50 % de 3 %
9	Taux de managers et de salariés du service ressources humaines formés aux enjeux de la promotion de la diversité et à la non-discrimination à l'embauche (indicateur COG)	95 %	85 %	3 %	Si le taux est égal à 85 % : 50 % de 3 % Si le taux est égal à 95 % : 100 % de 3 % Exemple : si le taux est égal à 90 % : 75 % de 3 %
10	Taux de réalisation du plan de contrôle interne (scindé en deux sous-indicateurs) (indicateur COG)	100 %	70 %	4 %	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 = $100 \times (\text{taux global de réalisation du plan du contrôle interne} - 70 \%) / 30 \%$ 2) Taux de réalisation des vérifications de 2 ^e 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 $100 \times (\text{nombre de processus vérifiés} - 5) / 8$
11	Part des dossiers transmis au COR dans les délais (en pourcentage)	100 %	90 %	5 %	Si le nombre total de dossiers pour le COR est égal à 90 % : 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 95 % : 75 % de 5 %
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 %	90 %	4 %	Si le taux de décision est égal à 90 % : 50 % de 4 % Si le taux de décision est égal à 100 % : 100 % de 4 % Exemple : si le taux de décision est égal à 95 % : 75 % de 4 %
13	Taux de réponses adressées aux organismes sous 8 jours à compter de la notification de non-présentation des dossiers en séance CCMOSS	100 %	95 %	4 %	Si le nombre de réponse est égal à 95 % : 50 % de 4 % Si le nombre de réponse est égal à 100 % : 100 % de 4 % Exemple : si le nombre de réponse est égal à 97,5 % : 75 % de 4 %

N°	INDICATEUR	CIBLE	SEUIL DE déclenchement	PONDÉRATION	RÈGLES DE GESTION
14	Taux d'anomalies d'inscription sur la liste d'aptitude	0,50 %	2 %	4 %	Si le nombre d'anomalies d'inscription est égal à 2 % : 50 % de 4 % Si le nombre d'anomalies d'inscription est égal à 0,5 % : 100 % de 4 % Exemple : si le nombre d'anomalies d'inscription est égal à 1,25 % : 75 % de 4 %
15	Nombre de participants à l'opération de communication sur le régime général (4 octobre 2014) (indicateur COG)	4 500	3 500	10 %	Si le nombre de répondants est égal à 3 500 : 50 % de 10 % Si le nombre de répondants est égal à 4 500 : 100 % de 10 % Exemple : si le nombre de répondants est égal à 4 000 : 75 % de 10 %

ANNEXE TECHNIQUE BRANCHE FAMILLE
(EXERCICE 2014)

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 centres de ressources ;
- la Caisse nationale des allocations familiales.

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 notamment des objectifs fixés par la convention d'objectifs et de gestion 2013-2017.

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

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

Quatre indicateurs sont associés à l'atteinte des objectifs d'engagement de service :

- le taux de pièces relatives aux prestations légales et d'action sociale traitées dans un délai inférieur ou égal à 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

- 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
$\leq 20 \% > 15 \%$	4
$\leq 15 \%$	5

- le taux d’appels téléphoniques traités par les agents, 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
$\geq 80 \% < 85 \%$	2
$\geq 85 \% < 90 \%$	4
$\geq 90 \%$	5

- le taux de dématérialisation des demandes de changement de situation réalisées à partir d’une téléprocédure qui devra être supérieur à 54 % en 2014.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur ou de son évolution entre 2013 et 2014 :

- un taux supérieur ou égal à 54 % se traduit par la note 5 ;
- une évolution du taux entre 2013 et 2014 de 8 points se traduit par la note 3 ;
- une évolution du taux entre 2013 et 2014 de 4 points se traduit par la note 2.

Indicateurs associés à la maîtrise des risques

Cinq 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 2014.

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

TAUX	NOTE
$< 90 \%$	0
$\geq 90 \% < 95 \%$	2
$\geq 95 \% < 100 \%$	4
100 %	5

- l’atteinte de l’objectif de qualité de la liquidation à 6 mois (IQL6) qui a été fixé à chaque caisse pour l’année 2014.

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

ÉCART AVEC L’OBJECTIF	NOTE
$> 0,5$ point	0
$\geq 0,3$ point $\leq 0,5$ point	2
$< 0,3$ point	4
Objectif atteint ou dépassé	5

- la mise en œuvre du plan de contrôle interne ;
- l'atteinte de l'objectif du taux de recouvrement réel des indus qui a été fixé à chaque caisse pour l'année 2014.

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

ÉCART AVEC L'OBJECTIF	NOTE
> 0,5 point	0
≥ 0,3 point ≤ 0,5 point	2
< 0,3 point	4
Objectif atteint ou dépassé	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

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 mise en œuvre du plan visant à l'amélioration de la qualité de vie au travail ;
- 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 de prévisions d'affectation des masses transmises dans le questionnaire des prévisions budgétaires du mois de juillet 2014 et la clôture budgétaire avec un objectif d'un écart inférieur ou égal à 2 % et dans le questionnaire des prévisions budgétaires du mois d'octobre 2014 et la clôture budgétaire avec un objectif d'un écart inférieur à 1 % ;

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

TAUX (prévision de juillet)	NOTE
Un écart > 2 % sur les deux masses limitatives	0
Un écart > 2 % sur une des deux masses limitatives	3
Aucun écart > 2 % sur les deux masses limitatives	5

TAUX (prévision d'octobre)	NOTE
Un écart > 1 % sur les deux masses limitatives	0
Un écart > 1 % sur une des deux masses limitatives	3
Aucun écart > 1 % sur les deux masses limitatives	5

La note totale correspond à la moyenne des deux notes ;

- la qualité de la prévision budgétaire des prestations de service enfance et temps libre calculée à partir du rapport entre la prévision du mois de juillet et la clôture budgétaire avec un objectif d'un écart inférieur à 5 % en 2014 ;
- le taux de régularisation des prestations de service enfance et temps libre, calculé à partir du rapport entre les données de clôture de l'année N et celles de la réalisation finale entraînant une régularisation sur l'année N + 1, avec un objectif d'un écart inférieur ou égal à 5 % en 2014 ;
- 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 pièces relatives aux prestations légales et d'action sociale traitées dans un délai inférieur ou égal à 15 jours	25 %
		Antériorité du solde	25 %
		Taux d'appels téléphoniques traités par les agents	25 %
		Taux de dématérialisation des changements de situation	25 %
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	1/3	Atteinte de l'objectif de contrôle tiré du <i>data mining</i>	15 %
		Indicateur de qualité de la liquidation à 6 mois (IQL6)	20 %
		Mise en œuvre du plan de contrôle interne supervision	20 %
		Taux de recouvrement réel des indus	25 %
		Validation des comptes locaux	20 %

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEUR	PONDÉRATION
Performance économique et sociale	1/3	Mise en œuvre du plan d'amélioration de la qualité de vie au travail	15 %
		Qualité de la prévision budgétaire en gestion administrative	20 %
		Qualité de la prévision budgétaire en action sociale	35 %
		Régularisation des prestations de service enfance et temps libre	20 %
		Emploi de personnes en situation de handicap	10 %

Indicateurs retenus pour le calcul de la part locale de l'intéressement des CERTI

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

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

Indicateur 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

Trois indicateurs sont retenus :

- le taux de disponibilité du système informatique ;
- le respect des engagements de correction des anomalies : 85 % des cas réglés pour les bugs bloquants dans un délai inférieur à 30 minutes ;
- 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 trois 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 % < 99,5 %	3
≥ 99,5 %	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

Gestion de projets

Le respect des délais et des charges sur les projets majeurs : l'écart doit être inférieur de 5 % par rapport à l'estimation initiale.

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	20 %	Moyenne des performances des CAF de la région CERTI	90 %
		Emploi de personnes en situation de handicap	10 %

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEUR	PONDÉRATION
Qualité de service	30 %	Respect des échéances de l'ensemble des traitements	30 %
		Disponibilité du système informatique	40 %
		Respect des engagements pour les traitements des anomalies	30 %
Maîtrise des risques	20 %	Atteinte de l'ensemble des objectifs de couverture des sécurités informatiques	60 %
		Validation des comptes locaux	40 %
Conduite de projets	30 %	Respect des délais	50 %
		Respect de l'estimation initiale	50 %

*Indicateurs retenus pour le calcul de la part locale d'intéressement
des centres de ressources*

Le rôle des centres de ressources 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 de l'intéressement est basé sur la réalisation d'objectifs caractérisant :

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicateur associé à la maîtrise des risques

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

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

TAUX	NOTE
< 96 %	0
≥ 96 % < 99,5 %	3
≥ 99,5 %	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 de l'intéressement

Indicateurs associés à l'amélioration du service

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

- le traitement des pièces relatives aux minima sociaux traitées dans un délai inférieur à 10 jours ouvrés 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

- 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 trimestrielles de ressources RSA, qui devra être supérieur à 53 % en 2014.

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

- un taux supérieur ou égal à 52 % se traduit par la note 5 ;
- une évolution du taux entre 2013 et 2014 de 10 points se traduit par la note 3 ;
- une évolution du taux entre 2013 et 2014 de 6 points se traduit par la note 2 ;
- le taux de dématérialisation des demandes AL et ALE, qui devra être supérieur à 29 % en 2014.

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

- un taux supérieur ou égal à 27 % se traduit par la note 5 ;
- une évolution du taux entre 2013 et 2014 de 4 points se traduit par la note 3 ;
- une évolution du taux entre 2013 et 2014 de 2 points se traduit par la note 2 ;
- la réduction des écarts entre CAF sur l'antériorité du solde ; l'écart entre le résultat de la CAF ayant le taux le plus élevé et celle ayant le taux le plus faible devra être inférieur ou égal à 40 points en 2014.

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 2014.

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
< 116 M€	0
≥ 116 M€ < 118 M€	2
≥ 118 M€ < 120 M€	4
120 M€	5

- le taux de recouvrement réel des indus avec un objectif 2014 fixé à :
 - si le taux de recouvrement réel 2013 est inférieur à 60 % : amélioration du taux d'au moins 1,5 point ;
 - si le taux de recouvrement réel 2013 est compris entre 60 % et 62 % : amélioration du taux d'au moins 0,5 point ;
 - si le taux de recouvrement réel 2013 est supérieur à 62 % : maintien au-dessus de 62 % ;
- la production et le déploiement de la cartographie des risques.

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

Trois indicateurs sont associés à l'objectif d'une performance économique accrue :

- la définition des schémas régionaux de mutualisation ;
- le déploiement de la méthode de comptabilité analytique ABC/M dans les caisses retenues sur l'année 2014 ;
- 90 % des CAF doivent avoir au moins un bailleur adhérent au dispositif d'IDEAL.

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

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

Indicateurs associés au métier

Deux indicateurs sont associés à l'objectif métier :

- la création de places de crèches avec un objectif de 15 000 places de crèches créées en EAJE pour 2014 (seuil de déclenchement à 9 000 places) ;
- la mise en œuvre du rendez-vous des droits avec un objectif de 100 000 rendez-vous en 2014 (seuil de déclenchement à 90 000 rendez-vous des droits).

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	INDICATEURS	PONDÉRATION
Qualité de service	30 %	Délai de traitement des pièces relatives aux minima sociaux dans un délai inférieur à 10 jours ouvrés	20 %
		Indice qualité accueil physique	20 %
		Taux de dématérialisation des DTRSA	20 %
		Taux de dématérialisation des AL	20 %
		Réduction des écarts entre CAF sur l'antériorité du solde	20 %
Maîtrise des risques	30 %	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 %
		Production et déploiement de la cartographie des risques	10 %
Performance économique et sociale et environnementale	30 %	Définition des schémas régionaux de mutualisation	25 %
		Déploiement de la méthode de comptabilité analytique ABC/M	25 %
		IDEAL	25 %
		Réduction des volumes consommés en matière d'énergie	25 %

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEURS	PONDÉRATION
Métier	10 %	Création de places de crèches	50 %
		Rendez-vous des droits	50 %

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 CDR

Le versement de la part locale d'intéressement des centres de ressources 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 CDR 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 LA BRANCHE RECOUVREMENT

1. Champ d'application

La présente annexe s'applique :

- aux unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF) ;
- aux caisses générales de sécurité sociale (CGSS) ;
- à la caisse 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 notamment issus de la convention d'objectifs et de gestion 2014-2017 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 douze 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 »

Solde des crédits non répartis sur encaissements hors crédits reçus par anticipation.

Taux d'intégration des débits à 10 jours.

Intensité de la politique amiable RG/PL.

Taux de couverture RG.

Montant des redressements LCTI.

Taux de non-conformité de la répartition.

Taux de couverture des dispositifs de maîtrise des risques.

Thème « performance économique et sociale ».

Taux de féminisation des ADD.

Nombre de comptes actifs pondérés par ETP.

2.2. Indicateurs de la part locale d'intéressement : URSSAF, CMAF, CCSS et CGSS

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur douze 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 de décroché.

Taux de respect du délai de réponse aux courriels (2 jours ouvrés).

Qualité de la réponse.

Taux de paiement dématérialisé des TI en nombre de comptes.

Thème « maîtrise des risques et lutte contre la fraude »

Taux de conformité SIRET et APE.

Taux de récupération des créances à 100 jours en nombre.

Taux de redressements des cotisations contrôlées (redressements positifs).

Fréquence des redressements LCTI.

Nombre de jours de retard des remontées de balance.

Qualité de vidage des comptes.

Taux de respect de la planification statistique.

Thème « performance économique et sociale »

Réduction du nombre de kilomètres parcourus.

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 Rhône-Alpes)

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

- part des volets sociaux CESU dématérialisés ;
- taux de décroché ;
- taux de respect du délai de réponse aux courriels (2 jours ouvrés) ;
- qualité de la réponse.

Centre Pajemploi (URSSAF Auvergne)

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

- taux de décroché ;
- taux de respect du délai de réponse aux courriels (2 jours ouvrés) ;
- qualité de la réponse.

Centres nationaux TESE et CEA (URSSAF Aquitaine, URSSAF Ile-de-France, URSSAF Rhône-Alpes et URSSAF Nord - Pas-de-Calais)

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

- taux de décroché ;
- taux de respect du délai de réponse aux courriels (2 jours ouvrés) ;
- qualité de la réponse.

2.4. Indicateurs de la part locale d'intéressement : CSS Mayotte

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

Thème « qualité de service »

Taux de décroché.

Taux de respect du délai de réponse aux courriels (2 jours ouvrés).

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 moins de 20 salariés.

Thème « maîtrise des risques et lutte contre la fraude »

Taux d'intégration des débits.

Taux de RAR à 15 mois.

Montant des redressements LCTI.

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 six 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.

Taux du respect du délai de prise en charge des demandes utilisateurs.

Part des demandes prioritaires résolues.

Indicateur composite de performance.

Thème « maîtrise des risques et lutte contre la fraude »

Note du référentiel informatique.

Thème « performance économique et sociale »

Réduction du nombre de kilomètres parcourus.

Certains centres informatiques se sont vu confier des missions spécifiques. La part locale de l'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.

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 minutes.

2.6. Indicateurs de la part locale d'intéressement : ACOSS

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

- coefficient de performance moyen des organismes ;
- taux d'avancement des projets majeurs ;
- délai de notification comptable mensuelle ;
- taux d'optimalité de gestion de la trésorerie ;
- réduction du nombre de kilomètres parcourus.

3. Modalités de mise en œuvre de l'intéressement

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

Calcul du montant national distribué

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

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

Calcul du coefficient national de performance

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

- en dessous du seuil : 0 % ;
- entre la cible et le seuil : $(\text{valeur de l'indicateur} - \text{seuil}) / (\text{cible} - \text{seuil})$;
- au-dessus de la cible : 100 %.

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

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

Calcul de la prime individuelle nationale

Le montant national distribué est réparti 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 \times [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 de performance local \times masse locale d'intéressement.

Calcul du coefficient local de performance

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

- en dessous du seuil : 0 % ;
- entre la cible et le seuil : $(\text{valeur de l'indicateur} - \text{seuil}) / (\text{cible} - \text{seuil})$;
- au-dessus de la cible : 100 %.

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

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

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

Calcul de la prime individuelle locale d'intéressement

Le montant local distribué est réparti uniformément entre les salariés éligibles d'un même organisme.

Prime individuelle locale = montant local distribué / nombre ETP éligibles.

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

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

4. Tableaux des indicateurs et des objectifs

4.1. Tableau des indicateurs de la part nationale

Indicateurs	Thème	Pondération	Cible	Seuil
Note de satisfaction	Qualité de service	10,0%	7,4	7
Solde des crédits non répartis sur encaissements hors crédits par anticipation (en montant)	Maîtrise des risques	10,0%	0,10%	0,15%
Taux d'intégration des débits à 10 jours	Maîtrise des risques	10,0%	99,50%	99,00%
Intensité de la politique amiable RG/PL	Maîtrise des risques	10,0%	50,00%	40,00%
Taux de couverture RG	Maîtrise des risques	10,0%	11,57%	10,07%
Montant des redressements LCTI	Maîtrise des risques	10,0%	328,25 M€	300 M€
Taux de non conformité de la répartition	Maîtrise des risques	10,0%	0,10%	0,30%
Taux de couverture des dispositifs de maîtrise des risques	Maîtrise des risques	10,0%	95,00%	85,00%
Taux de féminisation des ADD	Performance éco / sociale	10,0%	39,98%	35%
Nombre de comptes actifs pondérés par ETP	Performance éco / sociale	10,0%	+1,22%	+1,00%

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

Indicateurs	Thème	Pondération	Cible	Seuil
Taux de décroché	Qualité de service	10,0%	80,0%	65,0%
Taux de respect du délai de réponse aux courriels (2 jours ouvrés)	Qualité de service	10,0%	90,0%	85,0%
Qualité de la réponse	Qualité de service	10,0%	18,0	14,0
Taux de dématérialisation des paiements des TI en nombre de comptes	Qualité de service	10,0%	60,28%	80% de la cible
Taux de conformité SIRET et APE	Maîtrise des risques	5,0%	99,5%	98,5%
Taux de récupération des créances à 100 j en nombre	Maîtrise des risques	10,0%	63,0%	80% de la cible
Taux de redressement des cotisations contrôlées (redressements positifs)	Maîtrise des risques	10,0%	2,17%	1,80%
Fréquence des redressements LCTI	Maîtrise des risques	10,0%	80,0%	70,0%
Nombre de jours de retards des remontées des balances	Maîtrise des risques	5,0%	1	5
Qualité de vidage des comptes	Maîtrise des risques	10,0%	90%	80% de la cible
Taux de respect de la planification statistique	Maîtrise des risques	5,0%	1	5
Réduction du nombre de kilomètres parcourus	Performance éco / sociale	5,0%	-1,25%	0,0%

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 ;
- l'indicateur de fréquence des redressements LCTI, non applicable à la CMAF ;

- les indicateurs de réduction du nombre de kilomètres parcourus, non applicables aux CGSS, CCSS et CMAF.

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

Indicateurs	Thème	Pondération	Cible	Seuil
CESU				
Part des volets sociaux du CESU dématérialisés	Qualité de service	10,0%	56,66%	53,40%
Taux de décroché	Qualité de service	10,0%	80,0%	65,0%
Taux de respect du délai de réponse aux courriels (2 jours ouvrés)	Qualité de service	10,0%	90,0%	85,0%
Qualité de la réponse	Qualité de service	10,0%	18,0	14,0
PAJE				
Taux de décroché	Qualité de service	10,0%	80,0%	65,0%
Taux de respect du délai de réponse aux courriels (2 jours ouvrés)	Qualité de service	10,0%	90,0%	85,0%
Qualité de la réponse	Qualité de service	10,0%	18,0	14,0
TESE / CEA				
Taux de décroché	Qualité de service	10,0%	80,0%	65,0%
Taux de respect du délai de réponse aux courriels (2 jours ouvrés)	Qualité de service	10,0%	90,0%	85,0%
Qualité de la réponse	Qualité de service	10,0%	18,0	14,0

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

Indicateurs	Thème	Pondération	Cible	Seuil
Taux de décroché	Qualité de service	10,0%	80,0%	65,0%
Taux de respect du délai de réponse aux courriels (2 jours ouvrés)	Qualité de service	10,0%	90,0%	85,0%
Taux de déclarations (BRC) dématérialisés en nombre pour les entreprises de 1 à 19 salariés	Qualité de service	10,0%	54,5%	35,50%
Taux de paiement dématérialisé en montants pour les entreprises de moins de 20 salariés	Qualité de service	10,0%	54,5%	35,5%
Taux d'intégration des débits	Maîtrise des risques	22,5%	85,0%	70,0%
Taux de RAR à 15 mois	Maîtrise des risques	20,0%	-5 points	0 point
Montant des redressements LCTI	Maîtrise des risques	17,5%	10,0%	0,0%

4.5. Tableau des indicateurs de la part locale : CERTI

Indicateurs	Thème	Périmètre intéressement	Lyon, Toulouse	Paris	Lille	Autres CER	Pondération	Cible	Seuil
Indicateur de qualité des développements	Qualité de service	Tous Certis	x	x	x	x	10,0%	-5,0%	0,0%
Taux de prise en charge des incidents ARAMIS dans le délai de 10 min	Qualité de service	Individuel		x			10,0%	100,0%	97,0%
Taux de respect du délai de prise en charge des demandes utilisateurs	Qualité de service	Individuel	x	x	x	x	20,0%	98,0%	95,0%
Part des demandes prioritaires résolues	Qualité de service	Individuel	x	x	x	x	20,0%	100,0%	97,0%
Indicateur composite de performance : - disponibilité de la V2 - respect du délai de mise en production des lots V2 - respect des plannings convenus - affranchissements ECOPLI grand compte	Qualité de service	Tous Certis	x	x	x	x	35,0%	Pas de cible	Pas de seuil
Taux de disponibilité de la plate-forme nationale TELEDEP	Qualité de service	Individuel			x		10,0%	100,0%	99,0%
Note du Référentiel informatique	Maîtrise des risques	Individuel	x	x	x	x	10,0%	3,75 / 4	3,5 / 4
Réduction du nombre de kilomètres parcourus	Performance éco / sociale	Individuel	x	x	x	x	5,0%	-1,25%	0,0%

4.6. Tableau des indicateurs de la part locale : ACOSS

Indicateurs	Thème	Pondération	Cible	Seuil
Coefficient de performance moyen des organismes (Urssaf + Certi)	Qualité de service	37,5%	Pas de cible	Pas de seuil
Taux d'avancement des projets majeurs : - signature de 90% des CPG dans les 6 mois suivant la signature de la Cog - approbation du SDSI dans les 3 mois suivant la signature de la Cog - rédaction du SDRH dans les 3 mois suivant la signature de la Cog	Qualité de service	37,5%	Pas de cible	Pas de seuil
Délai de notification comptable mensuelle	Maîtrise des risques	5,0%	28 jours	40 jours
Taux d'optimalité de la gestion de trésorerie	Maîtrise des risques	15,0%	90%	80%
Réduction du nombre de kilomètres parcourus	Performance éco / sociale	5,0%	-1,25%	0,0%

ANNEXE TECHNIQUE DE LA BRANCHE RETRAITE INTÉRESSEMENT 2014-2016

1. Champ d'application

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

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

2. Mesure de la performance

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

La mesure de la performance de la branche retraite et des organismes visés aux points 1.1, 1.2 et 1.3, s'effectue à l'aide des 21 indicateurs et des objectifs quantifiés qui s'y rapportent, tels qu'ils figurent dans les contrats pluriannuels de gestion type 2014-2017 diffusés fin mars aux directeurs de caisse (voir en annexe I la liste des indicateurs et des objectifs nationaux).

Thème « performance économique et sociale » (cinq indicateurs)

1. Réduire le coût global d'une unité d'œuvre.
2. Améliorer la productivité globale.
3. Montée en charge de la mutualisation des achats.
4. Améliorer la performance sociale.
5. Réduire l'impact des bâtiments et des activités sur l'environnement.

Thème « qualité de service » (douze indicateurs)

6. Poursuivre l'amélioration de la relation de service : développer les services dématérialisés du portail unique de branche.
7. Assurer la continuité des ressources pour les droits propres.
8. Assurer la continuité des ressources pour les droits dérivés.
9. Améliorer la gestion des stocks des dossiers droits propres.
10. Taux de satisfaction globale des retraités.
11. Optimiser l'accueil des assurés et retraités sur chaque canal : taux d'appels aboutis.
12. Optimiser l'accueil des assurés et retraités sur chaque canal : pourcentage de visites sur rendez-vous.
13. Développer les actions collectives de prévention pour bien vieillir.
14. Garantir la rapidité d'instruction des demandes d'aides individuelles des retraités.

15. Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'action sociale.
16. Suivi du déploiement du dispositif en faveur de l'aménagement du logement individuel.
17. Poursuivre le déploiement de la numérisation des flux entrants.

Thème « maîtrise des risques et lutte contre la fraude » (quatre indicateurs)

18. Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement (IQV).
19. Consolider les actions de lutte contre la fraude.
20. Améliorer le taux de recouvrement des indus frauduleux constatés.
21. Assurer un paiement à bon droit : prévenir les indus et les rappels.

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

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

1. Poursuivre l'amélioration de la relation de service.
2. Réduire le taux d'incidence financière (TIF).
3. Améliorer les délais d'identification (SANDIA).
4. Réduire le coût global d'une unité d'œuvre.
5. Améliorer la productivité globale.
6. Réduire les écarts de productivité entre caisses.
7. Rationaliser le coût du SI régional.
8. Montée en charge de la mutualisation des achats.
9. Atteindre un taux minimum de 40 % du genre le moins représenté parmi les directeurs et agents comptables.
10. Accompagner l'ensemble des agents de la branche dans leur parcours professionnel, notamment en seconde partie de carrière.

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

Le seuil de déclenchement du versement de la prime nationale d'intéressement (PNI) et celui relatif au versement de la prime locale d'intéressement (PLI) sont fixés à 50 % des points mesurables.

Pour les organismes visés aux points 1.1, 1.2 et 1.3 (annexe I).

Pour la CNAV pour sa partie nationale (point 1.4) (annexe II).

Pour la caisse de sécurité sociale de Mayotte (point 1.5) (annexe III).

3. Modalités de mise en œuvre de l'intéressement

3.1. Prime nationale d'intéressement (PNI)

Elle est attribuée en fonction des performances de la branche, sous réserve des dispositions particulières applicables aux agents des organismes ayant plusieurs caisses nationales de rattachement (CARSAT, CGSS et CSSM).

Chacun des indicateurs est doté d'un coefficient prévu dans les contrats pluriannuels de gestion type, le maximum théorique de points pouvant être réalisé est de 1 000 points.

Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 500 points maximum.

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

Prime nationale d'intéressement = masse nationale d'intéressement × (nombre de points obtenus par la branche/nombre de points théorique maximum).

3.2. Prime locale d'intéressement (PLI)

3.2.1. Pour les organismes visés aux points 1.1, 1.2, 1.3 et 1.5

La masse d'intéressement réservée aux organismes de la branche retraite visés aux points 1.1, 1.2, 1.3 et 1.5 est répartie entre chaque organisme au prorata des effectifs rémunérés en équivalents temps plein de l'exercice précédent.

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

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

Prime locale d'intéressement = masse d'intéressement réservée à l'organisme × (nombre de points obtenus par la caisse pour ses indicateurs régionaux/nombre de points théorique maximum).

3.2.2. Pour la CNAV pour sa partie nationale (cf. point 1.4)

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

Prime locale d'intéressement = masse d'intéressement réservée à la CNAV pour sa partie nationale × (nombre de points obtenus par la CNAV pour son activité nationale/nombre de points théorique maximum).

3.3. Dispositions particulières applicables à certaines catégories

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

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

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

Prime nationale d'intéressement (PNI)

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

Prime nationale d'intéressement de la CARSAT = (prime nationale d'intéressement de la branche retraite × nombre d'agents de la branche retraite) + (prime nationale d'intéressement des branches maladie et accident du travail × nombre d'agents des branches maladie et accident du travail) / nombre d'agents de l'organisme.

Prime locale d'intéressement (PLI)

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

Prime locale d'intéressement de la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail = (prime locale d'intéressement de la branche retraite × nombre d'agents de la branche retraite) + (prime locale d'intéressement des branches maladie et accident du travail × nombre d'agents des branches maladie et accident du travail)/nombre d'agents de l'organisme.

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

3.3.2. Caisses générales

Prime nationale d'intéressement (PNI)

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

Prime nationale d'intéressement de la CGSS = (prime nationale d'intéressement de la branche retraite × nombre d'agents de la branche retraite) + (prime nationale d'intéressement des branches maladie et accident du travail × nombre d'agents des branches maladie et accident du travail) + (prime nationale d'intéressement de la branche recouvrement × nombre d'agents de la branche recouvrement)/nombre d'agents de la CGSS.

Prime locale d'intéressement (PLI)

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

Prime locale d'intéressement de la CGSS = (prime locale d'intéressement de la branche retraite × nombre d'agents de la branche retraite) + (prime locale d'intéressement des branches maladie et accident du travail × nombre d'agents des branches maladie et accident du travail) + (prime locale d'intéressement de la branche recouvrement × nombre d'agents de la branche recouvrement)/nombre d'agents de la CGSS.

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

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

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

3.3.3. Caisse de sécurité sociale de Mayotte

Prime nationale d'intéressement (PNI)

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

Prime nationale d'intéressement de la CSSM = (prime nationale d'intéressement de la branche retraite × nombre d'agents de la branche retraite) + (prime nationale d'intéressement des branches maladie et accident du travail × nombre d'agents des branches maladie et accident du travail) + (prime nationale d'intéressement de la branche recouvrement × nombre d'agents de la branche recouvrement)/nombre d'agents de la CSSM.

Prime locale d'intéressement (PLI)

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

Prime locale d'intéressement de la CSSM = (prime locale d'intéressement de la branche retraite × nombre d'agents de la branche retraite) + (prime locale d'intéressement des branches maladie et accident du travail × nombre d'agents des branches maladie et accident du travail) + (prime locale d'intéressement de la branche recouvrement × nombre d'agents de la branche recouvrement) / nombre d'agents de la CSSM.

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

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

3.3.4. Caisse nationale d'assurance vieillesse

Prime nationale d'intéressement (PNI)

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

Prime locale d'intéressement (PLI)

La prime locale d'intéressement des agents relevant des activités régionales est égale à la masse d'intéressement réservée à la CNAV-IDF pour ses activités régionales × (nombre de points obtenus par la CNAV-IDF pour son activité régionale / nombre de points théorique maximum).

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

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

ANNEXE I

INTÉRÊSSEMENT 2014-2016

Indicateurs branche retraite

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	PONDÉRATION		OBJECTIFS NATIONAUX 2014		OBJECTIFS NATIONAUX 2015		OBJECTIFS NATIONAUX 2016	
	Points	%	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
Thème : « performance économique et sociale »	300	30						
Développer l'efficacité des activités de la branche								
Charges de gestion/total UO pondérées (hors fonctions nationales)	50	5	Neutralisé	Neutralisé	A définir	A définir	A définir	A définir
Total des unités d'œuvre pondérées/nombre d'ETP de la branche retraite (pourcentage d'évolution de la productivité par rapport à l'année de référence 2013 – hors fonctions nationales)	60	6	Neutralisé	Neutralisé	A définir	A définir	A définir	A définir
Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la branche retraite								
Pourcentage de montée en charge de la mutualisation des achats : – en valeur sur le segment « déplacements » (ferroviaires et aériens)	40	4	2 %	5 %	15 %	20 %	37 %	50 %
Améliorer la performance sociale								
Indicateur composite de performance sociale	100	10	50 %	70 %	55 %	75 %	55 %	75 %
Réduire l'impact des bâtiments et des activités sur l'environnement								
Pourcentage de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)	50	5	– 1 %	– 2 %	– 2 %	– 4 %	– 4 %	– 6 %

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	PONDÉRATION		OBJECTIFS NATIONAUX 2014		OBJECTIFS NATIONAUX 2015		OBJECTIFS NATIONAUX 2016	
	Points	%	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
Thème : « qualité de service » Poursuivre l'amélioration de la relation de service Pourcentage d'évolution du nombre d'utilisations des services dématérialisés du portail unique de branche, tous services confondus, par rapport au nombre d'utilisations de l'année de référence 2013 ou de l'année d'ouverture du service	450	45						
	40	4	2 %	+ 5 %	+ 7 %	+ 10 %	+ 10 %	+ 15 %
Améliorer les délais de liquidation Pourcentage des dossiers de droits propres payés dans le mois suivant l'échéance pour les assurés résidant en France et hors convention internationale	40	4	93,5 %	95,5 %	94 %	96 %	94 %	96 %
	40	4	85,5 %	87,5 %	87 %	89 %	87 %	89 %
Pourcentage des dossiers de droits dérivés payés dans le mois suivant l'échéance due	20	2 %	< 7 %	< 5 %	< 7 %	< 5 %	< 7 %	< 5 %
Pourcentage de dossiers droits propres en stock dont la date d'effet est dépassée depuis plus de 3 mois pour les assurés résidant en France								
Garantir un niveau élevé de satisfaction des retraités Taux de satisfaction globale des retraités	60	6	80 %	85 %	85 %	90 %	85 %	90 %
	50	5	80 %	82 %	80 %	85 %	80 %	85 %
Optimiser l'accueil des assurés et retraités sur chaque canal Taux d'appels aboutis	30	3	32 %	37 %	37 %	42 %	42 %	47 %
Pourcentage de visites sur rendez-vous								
Développer les actions collectives de prévention pour bien vieillir Suivi du développement des ateliers de prévention. – Nombre de bénéficiaires	30	3		32 000	32 000	40 000	40 000	50 000

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	PONDÉRATION		OBJECTIFS NATIONAUX 2014		OBJECTIFS NATIONAUX 2015		OBJECTIFS NATIONAUX 2016	
	Points	%	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
Garantir la rapidité d'instruction des demandes d'aides individuelles des retraités Délai de traitement d'une demande d'aide individuelle (pourcentage de dossiers dont le délai est supérieur ou égal à 40 jours)	40	4	73 %	78 %	75 %	80 %	80 %	85 %
Garantir l'adaptation du service aux bénéficiaires de l'action sociale Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'action sociale	40	4	80 %	85 %	85 %	90 %	85 %	90 %
Structurer le financement de l'adaptation des logements au vieillissement Suivi du déploiement du dispositif en faveur de l'aménagement du logement individuel : Nombre de bénéficiaires d'un accord de prise en charge pour le financement d'aménagements de logements individuels destinés à prévenir les risques inhérents à la fragilisation liée à l'avancée en âge	40	4	5 000 accords	7 000 accords	10 000 accords	12 000 accords	12 000 accords	14 000 accords
Poursuivre le déploiement de la numérisation des flux entrants Pourcentage de documents entrants numérisés sous capture au siège/total des documents numérisés siège + agences	20	2	Neutralisé	Neutralisé	A définir	A définir	A définir	A définir
Thème : « maîtrise des risques et lutte contre la fraude » Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement Indicateur qualité des dossiers validés (IQV) Taux de dossiers mis en paiement sans erreur à incidence financière	250	25	90 %		91 %		91 %	
	100	10						
Consolider les actions de lutte contre la fraude Montant total des préjudices constatés (fraudes qualifiées)	50	5	7 M€	8 M€	7,5 M€	8,5 M€	8 M€	9 M€

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	PONDÉRATION		OBJECTIFS NATIONAUX 2014		OBJECTIFS NATIONAUX 2015		OBJECTIFS NATIONAUX 2016	
	Points	%	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
Pourcentage du montant des indus frauduleux constatés recouvrés au terme de 18 mois (faits générateurs des indus frauduleux issus de la comptabilité auxiliaires de l'OR – G077)	50	5	Neutralisé	Neutralisé	A définir	A définir	A définir	A définir
Assurer un paiement à bon droit et prévenir les indus et les rap- pels								
Délai de traitement des révisions de service	50	5	Neutralisé	Neutralisé	< 130 jours	< 100 jours	< 130 jours	< 100 jours
	1 000	100						

ANNEXE II

INTÉRÊSSEMENT 2014-2016

Indicateurs des services nationaux de la CNAV (part locale)

Description de l'indicateur	Points	%	2014		2015		2016	
			Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
Poursuivre l'amélioration de la relation de service Pourcentage d'évolution du nombre d'utilisations des services dématérialisés du portail unique de branche, tous services confondus, par rapport au nombre d'utilisations de l'année de référence 2013 ou de l'année d'ouverture du service	50	10	+ 2 % (base 2013 ou année d'ouverture du service)	+ 5 % (base 2013 ou année d'ouverture du service)	+ 7 % (base 2013 ou année d'ouverture du service)	+ 10 % (base 2013 ou année d'ouverture du service)	+ 12 % (base 2013 ou année d'ouverture du service)	+ 15 % (base 2013 ou année d'ouverture du service)
Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement Taux d'incidence financière des erreurs décelées dans les dossiers mis en paiement (TIF)	50	10	Inférieur ou égal à 0,90 % chacune des années COG	Inférieur ou égal à 0,80 % chacune des années COG	Inférieur ou égal à 0,90 % chacune des années COG	Inférieur ou égal à 0,80 % chacune des années COG	Inférieur ou égal à 0,90 % chacune des années COG	Inférieur ou égal à 0,80 % chacune des années COG
Améliorer les délais de liquidation Délai moyen de traitement des immatriculations des assurés nés à l'étranger	50	10	28 jours	25 jours	23 jours	20 jours	21 jours	18 jours
Développer l'efficacité des actifs de la branche Charges de gestion/Total des unités d'œuvre pondérées	50	10	Neutralisé	Neutralisé	A définir	A définir	A définir	A définir
Développer l'efficacité des actifs de la branche Total des unités d'œuvre pondérées/nombre d'agents (ETP) de la branche retraite. Pourcentage d'évolution de la productivité par rapport à l'année de référence 2013	50	10	Neutralisé	Neutralisé	A définir	A définir	A définir	A définir

				2014		2015		2016	
Description de l'indicateur				Points	%	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
Développer l'efficience des activités de la branche Pourcentage de réduction de l'écart entre la moyenne des huit caisses les plus productives et la moyenne des huit caisses les moins productives				50	10	Neutralisé	Neutralisé	A définir	A définir
Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la branche retraite Rationaliser le coût SI régional				50	10	- 1 % par an sur référence 2013	- 1,5 % par an sur référence 2013	- 1 % par an sur référence 2013	- 1,5 % par an sur référence 2013
Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la branche retraite Pourcentage de montée en charge de la mutualisation des achats : - en valeur sur le segment « déplacements » (ferroviaires et aériens)				50	10	2 %	5 %	15 %	20 %
Améliorer la performance sociale Atteindre un taux minimum de 40 % du genre le moins représenté parmi les directeurs et agents comptables, calculé sur le flux cumulé depuis 2014				50	10	≥ à 30 %	≥ à 40 %	≥ à 30 %	≥ à 40 %
Accompagner l'ensemble des agents de la branche dans leur parcours professionnel, notamment en seconde partie de carrière Pourcentage d'agents de direction ayant bénéficié d'un entretien de carrière				50	10	Neutralisé	Neutralisé	A définir	A définir
				500	100				

ANNEXE III

Indicateur composite de la performance sociale

INTITULÉ	POINTS	POURCENTAGE	OBJECTIF 2014	OBJECTIF 2015	OBJECTIF 2016
Taux d'accès global à la formation (pourcentage de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année)	25	25	60 %	60 %	60 %
Pourcentage de managers ayant bénéficié d'une formation spécifique manager (totalité des managers de la classification employés et cadres et ADD – toute formation nécessaire à l'exercice de la fonction managériale)	25	25	Au moins 20 % de la population totale des managers chaque année	Au moins 20 % de la population totale des managers chaque année	Au moins 20 % de la population totale des managers chaque année
Contribution AGEFIPH des CARSAT	25	25	Maintien de la performance 2013, soit contribution nulle pour 15 caisses	Maintien de la performance 2013, soit contribution nulle pour 15 caisses	Maintien de la performance 2013, soit contribution nulle pour 15 caisses
Taux d'accès à la formation des 50 ans et plus	25	25	+ 2 % d'augmentation annuelle	+ 2 % d'augmentation annuelle	+ 2 % d'augmentation annuelle
	100	100			