

Convention collective nationale

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

AVENANT DU 28 JUIN 2016
À L'ACCORD DU 24 JUIN 2014 RELATIF À L'INTÉRESSEMENT

NOR : ASET1650904M
IDCC : 218

Entre :

UCANSS

D'une part, et

CFDT

CFTC

D'autre part,

il a été convenu comme suit :

Article unique

En application de l'article 6 du protocole d'accord du 24 juin 2014, les parties signataires conviennent d'adopter les annexes techniques figurant au présent accord.

Les nouvelles modalités de calcul de l'intéressement, définies sur la base de ces indicateurs, s'appliquent à compter de l'exercice 2016.

Fait à Paris, le 28 juin 2016.

(Suivent les signatures.)

ANNEXE TECHNIQUE DE L'UCANSS

ANNÉE 2016

1. Champ d'application

La présente annexe vise l'UCANSS.

2. Masse nationale d'intéressement. – Financement

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

3. Mesure de la performance

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

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

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

4. Modalités de mise en œuvre de l'intéressement

La prime nationale d'intéressement des salariés de l'UCANSS (PNI) est égale à la moyenne pondérée par les effectifs des 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 accidents du travail × nombre d'agents de la branche maladie et accidents 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 16 indicateurs suivants :

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

- taux de satisfaction globale des directeurs d'organisme sur la qualité de service de l'UCANSS ;
- taux de satisfaction des participants aux réunions thématiques organisées par l'UCANSS ;
- taux de décrochés téléphoniques sur les postes dédiés aux offres de service ;
- taux de réponse, sous 7 jours ouvrés 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 % ;
- part des factures payées en moins de 30 jours en % ;
- taux des clauses sociales ou environnementales incluses dans les marchés ;
- gains engendrés par la centrale d'achat ;
- taux d'accès à la formation professionnelle des salariés de l'UCANSS au 31.12.N ;
- nombre de connexions sur le site métiers sécurité sociale.

Maîtrise des risques :

- taux de réalisation du plan de contrôle interne (scindé en 2 sous indicateurs) ;
- part des notes transmises 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.

Objectifs :

(Voir tableau pages suivantes.)

N°	INDICATEURS	CIBLE	SEUIL DE déclenchement	PONDÉRATION	RÈGLES DE GESTION
1	Taux de satisfaction globale des directeurs d'organisme sur la qualité de service de l'UCANSS	95 %	80 %	15 %	Si le taux de satisfaction est égal à 80 % : 50 % de 15 % Si le taux de satisfaction est égal à 95 % : 100 % de 15 %
2	Taux de satisfaction des participants aux réunions thématiques organisées par l'UCANSS	90 %	80 %	5 %	Si le taux de satisfaction est égal à 80 % : 50 % de 5 % Si le taux de satisfaction est égal à 90 % : 100 % de 5 %
3	Taux de décrochés téléphoniques sur les postes dédiés aux offres de service	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 %
4	Taux de réponse sous 7 jours ouvrés aux demandes écrites (à compter du 2 ^e trimestre 2016 – 1 ^{er} trimestre sous une semaine calendaire)	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 %
5	Maîtrise du coût de la consommation des fournitures de bureau et du papier	21 000 €	24 000 €	3 %	Si le total des dépenses est égal à 24 000 € : 50 % de 3 % Si le total des dépenses est égal à 21 000 € : 100 % de 3 %
6	Part des charges à payer soldées au 31 mars N + 1 en pourcentage	95 %	92 %	3 %	Si la part des charges à payer soldées est égale à 92 % : 50 % de 3 % Si la part des charges à payer soldées est égale à 95 % : 100 % de 3 %
7	Part des factures payées en moins de 30 jours en pourcentage	94 %	90 %	6 %	Si la part des factures payées est égale à 90 % : 50 % de 6 % Si la part des factures payées est égale à 94 % : 100 % de 6 %
8	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 %
9	Gains engendrés par la centrale d'achat (indicateur COG)	20 000 000 €	16 000 000 €	6 %	Si le gain est égal à 16 000 000 € : 50 % de 6 % Si le gain est égal à 20 000 000 € : 100 % de 6 %
10	Taux d'accès à la formation professionnelle des salariés de l'UCANSS au 31.12.N	65 %	55 %	6 %	Si le taux est égal à 55 % : 50 % de 6 % Si le taux est égal à 65 % : 100 % de 6 %
11	Nombre de connexions sur le site métiers sécurité sociale	370 000	300 000	6 %	Si le nombre de connexions est égal à 300 000 : 50 % de 6 % Si le nombre de connexions est égal à 370 000 : 100 % de 6 %

N°	INDICATEURS	CIBLE	SEUIL DE déclenchement	PONDÉRATION	RÈGLES DE GESTION
12	Taux de réalisation du plan de contrôle interne (scindé en 2 sous-indicateurs) – (indicateur COG)	95 % 17 processus	70 % 7 processus	4 % 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 = $100 \times (\text{taux global de réalisation du plan de contrôle interne} - 70 \%) / 25 \%$ 2) Taux de réalisation des vérifications de 2 ^e niveau dans le cadre du contrôle interne Si nombre de processus vérifié est inférieur ou égal à 7, le taux d'atteinte est nul sinon le taux d'atteinte est égal à $100 \times (\text{Nombre de processus vérifié} - 7) / 10$
13	Part des notes transmises au COR dans les délais en pourcentage	100 %	90 %	5 %	Si le nombre total de notes pour le COR est égal à 90 % : 50 % de 5 % Si le nombre total de notes pour le COR est égal à 100 % : 100 % de 5 %
14	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 décisions est égal à 90 % : 50 % de 4 % Si le taux de décisions est égal à 100 % : 100 % de 4 %
15	Taux de réponses adressées aux organismes sous 8 jours à compter de la notification de non présentation des dossiers en séance CCMOSS	100 %	95 %	3 %	Si le nombre de réponses est égal à 95 % : 50 % de 3 % Si le nombre de réponses est égal à 100 % : 100 % de 3 %
16	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 0,50 % : 100 % de 4 %

PROJET D'ANNEXE TECHNIQUE BRANCHE FAMILLE
DE L'ACCORD D'INTÉRESSEMENT 2014-2016. – EXERCICE 2016

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

Les 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

Cinq indicateurs sont associés à l'atteinte des objectifs d'engagements 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 ou égale 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
≤ 20 % > 15 %	4
≤ 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
≥ 80 % < 85 %	2
≥ 85 % < 90 %	4
≥ 90 %	5

- l'atteinte de l'objectif du taux de progression du recours aux téléservices entre 2015 et 2016 qui a été fixé à chaque caisse pour 2016.

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

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

- le taux d'adresses mails et de téléphones portables connus avec un objectif de 70 % avec un seuil de déclenchement à 65 %. Le résultat retenu pour le calcul de la note est la moyenne du taux d'adresses mails connues et du taux de téléphones portables connus.

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

TAUX	NOTE
< 65 %	0
≥ 65 % < 67 %	2
≥ 67 % < 70 %	4
≥ 70 %	5

Indicateurs associés à la maîtrise des risques

Six 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 2016.

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

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

TAUX	NOTE
100 %	5

– l’atteinte de l’objectif de contrôle sur place qui a été fixé à chaque caisse pour 2016.

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

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

– l’atteinte de l’objectif de qualité de la liquidation à six mois (IQL6) qui a été fixé à chaque caisse pour l’année 2016.

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

ÉCART AVEC L’OBJECTIF	NOTE
> 2 points	0
> 1,5 point ≤ 2 points	1
> 1 point ≤ 1,5 point	2
> 0,5 point ≤ 1 point	3
≤ 0,5 point	4
Objectif atteint ou dépassé	5

– Faire une revue de processus à minima pour le processus « Gérer les prestations légales et déléguées (PM21) ».

– l’atteinte de l’objectif du taux de recouvrement réel des indus qui a été fixé à chaque caisse pour l’année 2016.

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

ÉCART AVEC L’OBJECTIF	NOTE
> 2 points	0
> 1,5 point ≤ 2 points	1
> 1 point ≤ 1,5 point	2
> 0,5 point ≤ 1 point	3
≤ 0,5 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

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

- la qualité de la prévision budgétaire en gestion administrative calculée, pour chacune des masses limitatives des frais de personnel et de fonctionnement à partir du rapport prévisions d'affectation des masses transmises dans le questionnaire des prévisions budgétaires du mois de juillet 2016 et la clôture budgétaire avec un objectif d'un écart $\leq 1,5$ % et dans le questionnaire des prévisions budgétaires du mois d'octobre 2016 et la clôture budgétaire avec un objectif d'un écart ≤ 1 % ;

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

TAUX (PRÉVISION DE JUILLET)	NOTE
Un écart $> 1,5$ % sur les deux masses limitatives	0
Un écart $> 1,5$ % sur une des deux masses limitatives	3
Aucun écart $> 1,5$ % sur les deux masses limitatives	5

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 < 5 % en 2016 ;

- le taux de régularisation des prestations de service enfance et temps libre, calculé à partir du rapport entre les données de clôture de l'année n et celles de la réalisation finale entraînant une régularisation sur l'année n + 1, avec un objectif d'un écart $\leq 5\%$ en 2016.
- la participation à l'enquête salariée prévue en 2016.

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

TAUX	NOTE
< 40 %	0
$\geq 40\% < 45\%$	1
$\geq 45\% < 50\%$	2
$\geq 50\% < 55\%$	4
$\geq 55\%$	5

- 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.

(En pourcentage.)

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEURS	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	20
		– antériorité du solde	20
		– taux d'appels téléphoniques traités par les agents	20
		– taux de progression du recours aux téléservices	20
		– taux d'adresses mails et de téléphones portables connus	20
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	1/3	– atteinte de l'objectif de contrôle tiré du « data mining »	15
		– atteinte de l'objectif de contrôle sur place	15
		– indicateur de qualité de la liquidation à six mois (IQL6)	15
		– revue de processus <i>a minima</i> pour le processus « Gérer prestations légales et déléguées (PM21) »	15
		– taux de recouvrement réel des indus	20
Performance économique et sociale	1/3	– validation des comptes locaux	20
		– qualité de la prévision budgétaire en gestion administrative	30
		– qualité de la prévision budgétaire en action sociale	30
		– régularisation des prestations de service enfance et temps libre	20
		– participation à l'enquête salarié 2016	10
		– emploi de personnes en situation de handicap	10

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

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 ;
- la qualité de service du système d'information.

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 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 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

Indicateurs associés à la qualité de service du système d'information

Deux indicateurs sont associés à l'atteinte des objectifs d'engagements de service :

- 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 disponibilité du caf.fr.

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

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

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.

(En pourcentage.)

NATURE DE LA PERFORMANCE	PONDÉRATION	INDICATEURS	PONDÉRATION indicateurs
Performance économique et sociale	30	Moyenne des performances des CAF	90
		Emploi de personnes en situation de handicap	10
Pilotage des projets majeurs	30	Capacité à mener à bien les projets majeurs	100
Maîtrise des risques	10	Couverture du référentiel de maîtrise des risques informatiques (Tacite)	100
Qualité de service du système d'information	30	le respect des engagements de correction des anomalies	50
		Le taux de disponibilité du caf.fr	50

Indicateurs retenus pour le calcul de la part nationale de l'intéressement

Indicateurs associés à l'amélioration du service

Quatre 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

- la réduction des écarts entre CAF sur l'antériorité du solde ; l'écart entre le résultat moyen des cinq CAF ayant le taux le plus élevé et le résultat moyen des cinq CAF ayant le taux le plus faible devra être inférieur ou égal à 30 points en 2016.
- la mise en œuvre de l'accueil sur rendez-vous dans 100 % des CAF au 31 décembre 2016.

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

TAUX	NOTE
< 95 %	0
≥ 95 % < 97 %	2
≥ 97 % < 100 %	4
100 % des CAF %	5

- l'atteinte de l'objectif du taux de progression de 20 % du recours aux téléservices entre 2015 et 2016.

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 455 000 pour l'année 2016,

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 des fraudes détectées en nombre de fraudes avec un objectif d'évolution de 10 % entre 2015 et 2016.

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

TAUX D'ÉVOLUTION 2015-2016	NOTE
< 5 %	0
≥ 5 % < 7,5 %	2
≥ 7,5 % < 10 %	4
≥ 10 %	5

- le taux de recouvrement réel des indus avec un objectif 2016 fixé à 58,2 % :

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

ÉCART AVEC L'OBJECTIF	NOTE
> 1 point	0
> 0,5 point ≤ 1 point	2

ÉCART AVEC L'OBJECTIF	NOTE
≤ 0,5 point	4
Objectif atteint ou dépassé	5

- l'atteinte de l'objectif de qualité de la liquidation à six mois (IQL6) qui a été fixé à 2,9 % pour l'année 2016 :

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

ECART AVEC L'OBJECTIF	NOTE
> 1 point	0
> 0,5 point ≤ 1 point	2
≤ 0,5 point	4
objectif atteint ou dépassé	5

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

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

- la mise en place de la prime d'activité ;
- l'harmonisation de la planification du passage des chaînes : 100 % des CAF dans le calendrier national de planification des chaînes.

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

- le taux de réduction de la consommation d'énergie corrigée avec un objectif de diminution de 2 % par an afin de respecter la cible de - 8 % du plan cadre développement durable 2015/2018 de l'UCANSS.

Les indicateurs associés au métier

Trois indicateurs sont associés à l'objectif métier :

- la création de place de crèches avec un objectif de 19 994 places de crèches créées en EAJE pour 2016 (seuil de déclenchement à 15 000 places) ;
- mise en œuvre du rendez-vous des droits avec un objectif de 200 000 rendez-vous en 2016 (seuil de déclenchement à 140 000 rendez-vous des droits) ;
- intégrer les deux évolutions majeures de la GIPA : l'allocation de soutien familial différentielle et la prise en compte des accords amiables.

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.

(En pourcentage.)

NATURE DE LA performance	PONDÉRATION	INDICATEURS	PONDÉRATION indicateurs
Qualité de service	30	Délai de traitement des pièces relatives aux minima sociaux dans un délai inférieur à 10 jours ouvrés	25
		Réduction des écarts entre CAF sur l'antériorité du solde	25
		Mise en œuvre de l'accueil sur rendez-vous	25
		Taux de progression du recours aux téléservices	25
Maîtrise des risques	30	Atteinte de l'objectif de contrôle tiré du « data mining »	25
		Volume des fraudes détectées	25
		Taux de recouvrement réel des indus	25
		Indicateur de qualité de la liquidation à six mois (IQL6)	25
Performance économique et sociale et environnementale	30 %	Mise en place de la prime d'activité	35 %
		Harmonisation de la planification du passage des chaînes	35 %
		Réduction de la consommation d'énergie corrigée	30 %
Métier	10 %	Création de places de crèches	40 %
		Rendez-vous des droits	30 %
		Généralisation de la GIPA	30 %

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 2,5.

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

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 2,5.

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

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 CDR

Le versement de la part locale d'intéressement des centres de ressources intervient dès lors que la note est au moins égale à 2,5. Son montant correspond à la moyenne des parts locales versées aux caisses du périmètre du CDR concerné.

Pour la CNAF

Le versement de la part locale d'intéressement de la CNAF intervient dès lors que la note est au moins égale à 2,5. 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 :

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

Sommaire

1. Le champ d'application
2. La mesure de la performance
 - 2.1. Les indicateurs nationaux
 - 2.1.1. La qualité de service
 - 2.1.2. La maîtrise des risques
 - 2.1.3. La performance économique et sociale
 - 2.2 Les indicateurs locaux
 - 2.2.1. Les indicateurs des CPAM
 - 2.2.2. Les indicateurs des DRSM
 - 2.2.3. Les indicateurs de la CNAMTS
 - 2.2.4. Les indicateurs des CARSAT et de la CRAMIF
 - 2.2.5. Les indicateurs des CGSS
 - 2.2.6. Les indicateurs des CTI
 - 2.2.7. Les indicateurs des CEIR
 - 2.2.8. Les indicateurs des UGECAM
 - 2.2.9. Les indicateurs de la CSS de Mayotte
3. Les modalités de mise en œuvre
 - 3.1. Le montant théorique par ETP = part individuelle totale d'intéressement
 - 3.2. Le montant de l'intéressement réel par ETP = montant total de l'intéressement distribué (MTID)
 - 3.3. Les dispositions particulières applicables à certaines catégories d'organismes
 - 3.3.1. Les CARSAT et les CGSS
 - 3.3.1.1. Les CARSAT
 - 3.3.1.2. Les CGSS
 - 3.3.2. La CCSS
 - 3.3.3. Le personnel de droit privé en ARS

1. Le 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 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. La 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 ;
- la convention nationale des médecins généralistes et des médecins spécialistes du 12 janvier 2005 et ses avenants ;
- 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 ;
- la convention d'objectifs et de gestion entre la CNAMTS et l'Etat pour la période 2014-2017, du 6 août 2014.

2.1. Les 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 3 pôles : la qualité de service, la gestion du risque et la performance économique et sociale.

La performance collective de l'assurance maladie/AT-MP est mesurée à partir de 12 indicateurs, répartis entre les 3 pôles, et valorisée à hauteur de 1 000 points, comme suit :

(Voir tableau pages suivantes.)

THÈME	INDICATEURS	OBJECTIF NATIONAL 2016	SOCLE NATIONAL 2016	POIDS
L'offre de téléservices : développement du compte assuré	Adhérents au compte assuré	Nombre d'adhérents au compte assuré (21,5 millions) et taux de dématérialisation (56 % attestation de droits, 81,83 % relevé IJ, 70 % CEAM)	Nombre d'adhérents au compte assuré (19,9 millions) et taux de dématérialisation (54,54 % attestation de droits, 76,83 % relevé IJ, 60 % CEAM)	100
La satisfaction client	Taux de satisfaction des assurés	85 % dont 22 % très satisfaits	75 % – socle pour assurés très satisfaits et assez satisfaits	50
La satisfaction client	Taux de satisfaction des professionnels de santé	86 %	75 %	50
L'accompagnement des publics fragilisés	Nombre de bénéficiaires CMU-C et ACS	6 500 069	6 208 295	100
Sous-total axe 1. – Qualité de service				
L'accompagnement des assurés	Nombre d'adhésions aux programmes PRADO	398 500	231 000	100
L'accompagnement des offreurs de soins	Nombre de contacts avec les offreurs de soins (composite : 70 % PS et 30 % établissements)	(495 000 PS) et (15 000 Ets)	350 000 PS	100
La maîtrise médicalisée	Montant des économies de maîtrise médicalisée ville et hôpital	700 000 000 €	0 €	100
L'accompagnement des publics fragilisés	Taux de tiers payant intégral pour les bénéficiaires de l'ACS	98 %	90 %	100
Sous-total axe 2. – Gestion du risque				
La promotion de la mobilité fonctionnelle	Taux de salariés ayant suivi une formation	40 %	30 %	60
L'efficience	Nombre de référentiel national des processus (RNP) diffusés en 2016 dans le cadre du SMI	15 nouveaux RNP au 31.12.2016	10 nouveaux RNP au 31.12.2016	80
L'efficacité des actions de lutte contre la fraude	Lutte contre la fraude : taux de préjudice subi	0,14 %	0,11 %	80

THÈME	INDICATEURS	OBJECTIF NATIONAL 2016	SOCLE NATIONAL 2016	POIDS
La fiabilité des activités et des processus métiers	Taux d'inopposabilité des sinistres AT-MIP	0,081 %	0,091 %	80
Sous-total axe 3. – Performance économique et sociale				
				300
			Total part nationale	1 000

Le calcul de la performance collective de branche :

Le poids respectif de chacun des pôles est le suivant :

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

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

Le taux de réussite au niveau national = (Taux de réussite Qualité de service × 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. Les 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 3 mêmes pôles que ceux retenus pour les indicateurs nationaux :

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

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

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

La performance locale s'exprime par le rapport :

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

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

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

2.2.1. Indicateurs CPAM

THÈME	INDICATEURS	OBJECTIF national 2016	SOCLE national 2016	POIDS
L'accompagnement des publics fragilisés	Déploiement du programme PLANIR	Déploiement des 4 actions labellisées	O/N	100
Le service de base	Performance du service de base (Composite : délai de règlement 1 ^{re} IJ non subrogée ; délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecins ; délai d'instruction des demandes CMUC/ACS)	Délai de règlement 1 ^{re} IJ non subrogée : 30 jours calendaires Délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecins : 20 jours au 9 ^e décile Délai d'instruction des demandes CMUC/ACS : 37 jours au 9 ^e décile	Délai de règlement 1 ^{re} IJ non subrogée : 33 jours calendaires Délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecin : 30 jours 9 ^e décile Délai d'instruction des demandes CMUC/ACS : 45 jours au 9 ^e décile	100
Le service de base	Qualité de la réponse téléphonique (Composite : taux de décroché pour 60 %, taux de fiabilité de la réponse téléphonique pour 40 %)	Taux de décroché : 90 % Taux de fiabilité de la réponse téléphonique : 81 %	Taux de décroché : 85 % Taux de fiabilité de la réponse téléphonique : 75 %	100
L'offre de télése-rvices	Taux d'utilisation de SCOR (Composite : 70 % officines et 30 % auxiliaires médicaux)	97 % pharmacies et 85 % infirmiers, 85 % kinés, 75 % orthopho-niste	80 % pharmacies et 70 % infirmiers, 70 % kinés, 50 % orthopho-niste	100
Sous-total axe 1. – Qualité de service				400
Les arrêts de travail	Economie sur les montants d'indemnités journalières (tous prescripteurs)	Economie de 100 M€	0 €	100
La prévention	Taux de dépistage du cancer colorectal	33,80 %	27,80 %	100
Les médicaments	Taux de médicaments génériques	86,00 %	80,00 %	100
Sous-total axe 2. – Gestion du risque				300
La lutte contre la fraude	Taux de fraudes avec suites contentieuses	33 %	20 %	100
La maîtrise de l'acti-vité	Validation des comptes	100 %	0 %	100
La RSO : l'insertion des salariés handi-capés	Réduction de la contribution versée à l'AGEFIPH ou au FIPH-FP	Réduction de 5 % ou 0 €	O/N	100
Sous-total axe 3. – Performance économique et sociale				300
Total part locale				1 000

2.2.2. Indicateurs DRSM

THÈME	INDICATEURS	OBJECTIF national 2016	SOCLE national 2016	POIDS
Les droits de base	Taux d'avis sur arrêt de travail donné par le service médical avant 180 jours pour les assurés admis au bénéfice des dispositions de l'article L. 324-1 CSS	95 %	85 %	170
La satisfaction de nos publics	Délai de réponse aux réclamations en moins de 21 jours	90 %	80 %	80
Sous-total axe. 1 – Qualité de service				250
Les médicaments	Economies sur le champ de dépenses des médicaments prescrits principalement par les spécialistes (EPO, Anti TNF, VHC, AOD, DMLA, médicaments onéreux...)	Economies de 100 M€	0 €	110
Les arrêts de travail	Taux d'arrêts de travail (risque AT/MP) de plus de 100 jours contrôlés « sur pièce » et « sur personne » avant 130 jours	95 %	85 %	70
	Taux d'arrêts de travail (risque maladie) de plus de 100 jours contrôlés « sur pièce » et « sur personne » avant 150 jours	95 %	85 %	70
Offre de services intégrés de l'assurance maladie	Programme SOPHIA : nombre d'inscriptions d'assurés diabétiques en écart aux soins	31 070	0	100
Les actions partagées avec les ARS	Nombre d'établissements de santé sous MSAP	500	0	100
Sous-total axe 2. – Gestion du risque				450
La lutte contre la fraude	Taux de séjours T2A contrôlés	0,70 %	0,30 %	100
La maîtrise de l'activité	Validation des comptes	100 %	0 %	100
La fiabilité des activités et des processus métiers	Audit de procédures sur l'inaptitude	85 % des dossiers conformes	80 %	100
Sous-total axe 3. – Performance économique et sociale				300
Total part locale				1 000

2.2.3. Indicateurs CNAMTS

THÈME	INDICATEURS	OBJECTIF national 2016	SOCLE national 2016	POIDS
Déployer la stratégie multicanal – OSMOSE	Pré-série OSMOSE en région Nord Picardie	30 juin 2016	– 20 % par mois de retard	100
Le service de base – PUMA	Déploiement du lot d'Optima (mutations intra RG/intra couloirs/tous canaux de contacts)	30 octobre 2016	– 25 % par mois de retard	100

THÈME	INDICATEURS	OBJECTIF national 2016	SOCLE national 2016	POIDS
Le service de base	Tiers payant ALD et maternité : mise en production du palier 1 au 1 ^{er} juillet et du palier 2 au 31 décembre	31 décembre 2016	- 20 % par mois de retard	100
L'offre de téléservices	Disponibilité des portails AS, espace PRO et employeurs	100 %	95 %	100
Sous-total axe 1. – Qualité de service				400
Offre de services intégrés de l'assurance maladie – SOPHIA	Réorienter SOPHIA : nombre de nouveaux adhérents diabétiques recrutés en 2016 étant en écart aux soins	31 070	0	100
La prévention	Ouverture du e-coaching tabac	30/09/2016	- 20 % par mois de retard	100
Les médicaments	Taux de médicaments génériques	86,00 %	80,00 %	100
Sous total axe 2. – Gestion du risque				300
L'efficience	DMP – Cahier des charges du futur marché	Rédaction avant septembre 2016	- 20 % par mois de retard	100
L'efficience	Mise en œuvre de la mission « travail en réseau » : désignation des pôles nationaux par la CNAMTS et validation des schémas régionaux de mutualisation	30/07/2016	10 schémas sur 13	100
Consolider les systèmes d'information	Déployer la démarche nationale de recettes (méthode et délai)	100 projets en DNR complète	0	100
Sous-total axe 3. – Performance économique et sociale				300
			Total part locale	1000

2.2.4. Indicateurs CARSAT et CRAMIF

THÈME	INDICATEURS	OBJECTIF national 2016	SOCLE National 2016	POIDS
L'accompagnement des publics fragilisés	Taux de personnes accompagnées par le service social dans le cadre des actions PLANIR	80 %	70 %	150
L'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
Satisfaction des usagers des services sociaux	Taux de satisfaction des usagers des services sociaux	90 %	85 %	100
Sous-total axe 1. – Qualité de service				400
L'accompagnement des assurés	Nombre de personnes de moins de 60 ans accompagnées par le service social en sortie d'hospitalisation	14 609	11 687	100

THÈME	INDICATEURS	OBJECTIF national 2016	SOCLE National 2016	POIDS
La prévention des risques professionnels	Prévention des TMS (P01 CPG AT/MP) (composite : inscription des établissements, identification des risques, priorités d'actions définies, plans d'actions définis)	90 % établissements concernés sont inscrits à tmspros.fr 85 % des établissements concernés ont identifié leurs risques 65 % des établissements concernés ont défini des priorités d'actions 50 % des établissements concernés ont défini des plans d'actions	Socle ajusté en fonction de la caisse et de la cible d'établissement à suivre	100
La prévention des risques professionnels	Incitations Financières Aides Financières Simplifiées (AFS)	75 % du total des AFS consommées sont relatives aux priorités de la COG- ATMP 2014-2017	60 % du total des AFS consommées sont relatives aux priorités de la COG- ATMP 2014-2017	100
Sous-total axe. 2 – Gestion du risque				300
Contrôle interne-fiabilisation des données AT-MP-réduction des signalements en vue de la fiabilisation des données (TO5 CPG/ ATMP)	Pourcentage de traitements des signalements : nombre de signalements/nombre de sinistres en 1 ^{er} règlement	0,50 %	1 %	150
La maîtrise de l'activité	Validation des comptes	100 %	0 %	150
Sous-total axe 3. – Performance économique et sociale				300
Total part locale				1 000

2.2.5. Indicateurs CGSS

THÈME	INDICATEURS	OBJECTIF national 2016	SOCLE National 2016	POIDS
L'accompagnement des publics fragilisés	Déploiement PLANIR	Déploiement des 4 actions labellisées	O/N	100
Le service de base	Performance du service de base (Composite : délai de règlement 1 ^{er} IJ non subrogée ; délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecins ; délai d'instruction des demandes CMUC/ACS)	Délai de règlement 1 ^{er} IJ non subrogée : 49 jours calendaires ;	Délai de règlement 1 ^{er} IJ non subrogée : 54 jours calendaires	100
		Délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecins : 20 jours au 9 ^e décile ;	Délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecin : 30 jours 9 ^e décile	
		Délai d'instruction des demandes CMUC/ACS : 37 jours au 9 ^e décile	Délai d'instruction des demandes CMUC/ACS : 45j au 9 ^e décile	

THÈME	INDICATEURS	OBJECTIF national 2016	SOCLE National 2016	POIDS
L'offre de téléservices	Taux d'adhérents au compte assuré	58,15 %	51,25 %	100
L'offre de téléservices	Taux d'utilisation de SCOR (Composite : 70 % officines et 30 % auxiliaires médicaux)	97 % pharmacies et 85 % infirmiers, 85 % kinés, 75 % orthophoniste	80 % pharmacies et 70 % infirmiers, 70 % kinés, 50 % orthophoniste	100
Sous-total axe 1. – Qualité de service				400
Les arrêts de travail	Economie sur les montants d'indemnités journalières (tous prescripteurs)	Economie de 100 M€	0 €	175
L'accompagnement des assurés	Nombre de personnes accompagnées par le service social en sorties d'hospitalisation ou transfert sanitaires	1 884	1 696	75
La prévention des risques professionnels	Prévention des TMS (composite : inscription des établissements, identification des risques, priorités d'actions définies, plans d'actions définis)	90 % établissements concernés sont inscrits à tmspros.fr 85 % des établissements concernés ont identifié leurs risques 65 % des établissements concernés ont défini des priorités d'actions 50 % des établissements concernés ont défini des plans d'actions	Socle ajusté en fonction de la caisse et de la cible d'établissement à suivre	50
Sous-total axe 2. – Gestion du risque				300
La lutte contre la fraude	Taux de fraudes avec suites contentieuses	33 %	20 %	100
La maîtrise de l'activité	Validation des comptes	100 %	0 %	100
Contrôle interne-fiabilisation des données AT-MP – Réduction des signalements en vue de la fiabilisation des données (TO5 CPG/ATMP)	Pourcentage de traitements des signalements : nombre de signalements/nombre de sinistres en 1 ^{er} règlement	0,50 %	1 %	100
Sous-total axe 3. – Performance économique et sociale				300
Total part locale				1 000

2.2.6. Indicateurs CTI

AXES	INDICATEURS	CESTIF	CTI PACAC	CTI RA/A	CTI GE	CTI SUD	CTI NPNP	CTI BPL	CICOA	INTÉRESSE- MENT 2016
Qualité de service	Sous-total axe 1	700	700	700	700	700	700		700	700
	Accessibilité et traitement des flux	450	400	450	350	350	300		300	300
	Missions transverses ⁽¹⁾	200	250	200	300	300	350		350	350
	Enquête de satisfaction	50	50	50	50	50	50		50	50
Gestion du risque	Sous-total axe 2	150	150	150	150	150	150		150	150
	SMI	50	50	50	50	50	50		50	50
	Sécurité des systèmes	75	75	75	75	75	75		75	75
	Validation des comptes	25	25	25	25	25	25		25	25
Performance économique et sociale	Sous-total axe 3	150	150	150	150	150	150		150	150
	Efficience	50	50	50	50	50	50		50	50
	Respect du budget	50	50	50	50	50	50		50	50
	Charte RSO	50	50	50	50	50	50		50	50
Total part locale		1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000		1 000	1 000
(1) Correspond aux mesures de thématiques : capacité, continuité, support, projet et qualification.										

2.2.7. Indicateurs CEIR

AXES	INDICATEURS	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	300
	Respect des spécifications du bordereau sécurisé de La Poste	100
	Respect de la limite du nombre de plus fautes non imputables au CEIR	100
	Enquête de satisfaction	30
Gestion du risque	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
	Plan de maîtrise socle	40
Total part locale		1 000

2.2.8. Indicateurs UGECAM

THÈME	INDICATEURS	OBJECTIF national 2016	SOCLE national 2016	POIDS
La qualité au sein des établissements médico-sociaux	Suivi des résultats des évaluations externes : pourcentage d'établissements médico-sociaux ayant élaboré un projet d'établissement / nombre d'établissements éligibles	100 % des établissements éligibles ayant élaboré ou réactualisé leur projet d'établissement	80 % des établissements éligibles ayant élaboré ou réactualisé son projet d'établissement	75
La qualité au sein des établissements médico-sociaux	Taux d'évolution des autorisations de places dédiées à l'autisme	Dépôt de dossiers de demande d'agrément	/	22,5
		Augmentation entre 3 et 5 places par rapport à 2015	Nombre de places 2015	52,5
La qualité au sein des établissements sanitaires	Certification HAS : évolution des établissements en classes C (avec réserves) et D (Sursis à certification)	Amélioration des résultats pour les établissements éligibles par rapport à la certification précédente ou maintien en A et B	Résultat de 2015 de l'UGECAM	75
La qualité au sein des établissements sanitaires	Taux d'évolution du nombre d'entrées de patients atteints d'une affection Neuro (CMCO1)	Augmentation du nombre d'entrées par rapport à 2015 auquel est appliqué un taux d'effort de + ou - 5 %	Taux 2015 de l'UGECAM	75
Sous-total axe 1. – Qualité de service				300

THÈME	INDICATEURS	OBJECTIF national 2016	SOCLE national 2016	POIDS
Renforcement du contrôle interne	Elaboration du rapport de contrôle interne	Préparation du rapport de contrôle interne intégrant la mise à jour de la cartographie des risques, la mise à jour de 85 % PAP et l'élaboration d'un rapport d'analyse avec plan d'actions	/	125
Renforcement du contrôle interne	Déploiement du processus paie et gestion administrative du personnel	Processus prioritaires déployés au 31/12/2016	/	125
Renforcement du contrôle interne	Elaboration des plans d'actions du PSSI UGECAM	60 % de réalisation des actions au 30/09/2015	30 % de réalisation des actions	50
Sous-total axe 2. – Gestion du risque				300
Insertion des personnes reconnues « travailleurs handicapés »	Contribution versée à l'AGE-FIPH	Contribution versée à l'AGEFIPH de 0 €	Contribution versée à l'AGEFIPH de 0 €	25
Assurer l'équilibre économique de chaque UGECAM	Activité sanitaire – taux d'évolution du nombre de journées d'hospitalisation de jour entre l'année 2013 et 2016.	Augmentation entre 5 % et 6 % par rapport au résultat 2013	Résultat de 2013 de l'UGECAM	100
Assurer l'équilibre économique de chaque UGECAM	Activité sanitaire - Taux d'occupation global (HC + HDJ)	Atteindre 87 % de taux d'occupation	Taux d'occupation de 2015 de l'UGECAM	100
Assurer l'équilibre économique de chaque UGECAM	Activité médico-sociale – Taux d'évolution entre le nombre de journées réalisées et le nombre de journées approuvées par les Tutelles	Nombres de journée conforme au nombre de journées approuvées par les tutelles	Nombre de journée N – 1	100
Performance économique	Marge brute	Objectif national : un taux de marge brute égal ou supérieur à 3,48 %	Taux inscrit dans le plan d'équilibre 2016	20
		Objectif régional : taux de marge national fixé en fonction des résultats 2015 et des prévisions 2016	Taux inscrit dans le plan d'équilibre 2016	55
Sous-total axe 3. – Performance économique et sociale				400
Total part locale				1 000

2.2.9. Indicateurs Mayotte

THEME	INDICATEURS	OBJECTIF national 2016	SOCLE national 2016	POIDS
Le service de base	Délai de traitement de la FSP au 9 ^e décile hors tiers payant	21 jours	23 jours	250

THEME	INDICATEURS	OBJECTIF national 2016	SOCLE national 2016	POIDS
La télétransmission PN	Taux de télétransmission des frais de santé	85 %	80 %	250
Sous-total axe 1. – Qualité de service				500
La fiabilité des activités et des processus métiers	Taux de rejet Iris (paramètres nationaux exclusivement)	5 %	7 %	250
Sous-total axe 2. – Gestion du risque				250
La gestion des droits	Taux de certification des assurés et des ayants droits	85 %	85 %	250
Sous-total axe 3. – Performance économique et sociale				250
Total part locale				1 000

3. Les modalités de mise en œuvre

3.1. Le 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. Le 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. Les 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. Les CARSAT, les CGSS et la 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. Les CARSAT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3.1.3. La 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'équivalent temps plein (ETP) relevant de sa branche.

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

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

3.3.2. La CCSS

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

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

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

3.3.3. Les 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 de temps de présence sur l'année 2010 dans l'agence, est versée une fois, au mois de juin 2011. Jusqu'à ce qu'un dispositif d'intéressement ait été mis en place au niveau de l'agence, elle est versée dans 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.

Glossaire

ACS : aide complémentaire santé

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

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

ALD : affection de longue durée

Nom donné à des maladies reconnues médicalement comme nécessitant un traitement de longue durée, et donnant droit à l'exonération du ticket modérateur – article L. 324-1 du code de la sécurité sociale. Trois types d'affection de longue durée peuvent être distingués : les affections figurant sur une liste de 30 maladies, les affections de forme évolutive et invalidante ne figurant pas sur la liste des 30 maladies, les associations de plusieurs affections entraînant un état invalidant global.

ARS : agence régionale de santé

AT/MP : accidents du travail et maladies professionnelles

CEAM : carte européenne d'assurance maladie

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

DMP : dossier médical personnel

Élément important de la réforme de l'assurance maladie mise en œuvre par la loi du 13 août 2004, ce dossier doit permettre des économies au titre d'une meilleure coordination des soins.

ETP : équivalent temps plein

FSP : feuilles de soins papier

HAS : Haute autorité de santé

HDJ : hôpital de jour

IJ : indemnité journalière

MSAP : mise sous accord préalable

OSMOSE : outils et système pour les messages opérationnels sortants de l'entreprise

PE : prestation en espèce

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 : prestation en nature

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

PUMA : protection universelle maladie

Evolution de la CMU, prévue à l'article 59 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2016.

PSSI : politique de sécurité des systèmes d'information

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

RNP IJ : référentiel national du processus indemnités journalières

Dans le cadre du SMI (cf. définition), référentiel national de maîtrise du processus « indemnités journalières ».

RSO : responsabilité sociétale des organisations

Dans le cadre du développement durable.

SCOR : scénarisation des ordonnances

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

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 destinée 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.

T2A : tarification à l'activité

Employé pour TAA. Mode de financement qui vise à la mise en place d'un cadre unique de facturation et de paiement des activités hospitalières des établissements de santé, publics ou privés.

TMS : trouble musculosquelettique

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.

Protocole d'intéressement 2014-2016

ANNEXE TECHNIQUE 2016 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 commune de sécurité sociale de Lozère (CCSS) ;
- aux centres régionaux de traitement informatique (CERTI) ;
- à l'agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS).

2. Mesure de la performance

Les critères de performance de la branche recouvrement sont issus de la convention d'objectifs et de gestion 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 9 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 contrôle des cotisations liquidées
- 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 »

- Nombre de comptes actifs pondérés par ETP

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

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur 12 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
- 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 redressement des cotisations contrôlées des TPE et PME (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 ».

Le CNCESU (URSSAF Rhône-Alpes)

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

Le centre Pajemploi (URSSAF Auvergne)

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 3 indicateurs :

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

Les centres nationaux TESE et CEA

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

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 3 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 6 indicateurs.

Thème « Qualité de service »

- Taux de décroché
- Taux de respect du délai de réponse aux courriels (2 jours ouvrés)
- 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 7 indicateurs dont le résultat peut être calculé pour tous les CERTI (5 indicateurs) ou individuellement pour chacun des CERTI et la DSIP.

Thème « Qualité de service »

- Taux de disponibilité des systèmes d'information
- Performance éditique
- Résolution des incidents majeurs
- Respect du plan de charge

Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude »

- Respect du référentiel national de sécurité des systèmes d'information

Thème « Performance économique et sociale »

- Respect des orientations nationales en termes de recrutement
- Réduction du nombre de kilomètres parcourus

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

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

$\text{Montant national distribué} = \text{Coefficient national de performance} \times \text{Part nationale de la masse nationale d'intéressement}$

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.

$$\text{Prime individuelle nationale} = \text{Montant national distribué} / \text{Nombre d'ETP éligibles}$$

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

Calcul du montant local distribué

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

$$\begin{aligned} \text{Masse locale d'intéressement} = \\ \text{Part locale de la masse nationale d'intéressement} \times \\ [\text{ETP éligibles (organisme)} / \text{ETP éligibles (branche)}] \end{aligned}$$

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

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

Calcul du coefficient local de performance

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

- en dessous du seuil : 0 %
- entre la cible et le seuil : $(\text{Valeur de l'indicateur} - \text{Seuil}) / (\text{Cible} - \text{Seuil})$
- 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.

$$\text{Prime individuelle locale} = \text{Montant local distribué} / \text{Nombre ETP éligibles}$$

3.3. Dispositions particulières

3.3.1. Caisses générales de sécurité sociale (CGSS) et caisse de sécurité sociale de Mayotte (CSS)

Prime nationale d'intéressement

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

$$\begin{aligned} \text{Prime nationale (CGSS)} = & [\text{Prime nationale (Retraite)} \times \text{Nombre d'agents (Retraite)} + \text{Prime} \\ & \text{nationale (Maladie et AT)} \times \text{Nombre d'agents (Maladie et AT)} + \text{Prime nationale (Recouvrement)} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] / \text{Nombre d'agents (CGSS)} \end{aligned}$$

Prime locale d'intéressement

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

$$\text{Prime locale (CGSS)} = [\text{Prime locale (Retraite)} \times \text{Nombre d'agents (Retraite)} + \text{Prime locale (Maladie et AT)} \times \text{Nombre d'agents (Maladie et AT)} + \text{Prime locale (Recouvrement)} \times \text{Nombre d'agents Recouvrement}] / \text{Nombre d'agents (CGSS)}$$

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

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

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

3.3.2. Caisse commune de sécurité Sociale de Lozère (CCSS)

Prime nationale d'intéressement

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

$$\text{Prime nationale (CCSS)} = [\text{Prime nationale (Famille)} \times \text{Nombre d'agents (Famille)} + \text{Prime nationale (Maladie et AT)} \times \text{Nombre d'agents (Maladie et AT)} + \text{Prime nationale (Recouvrement)} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] / \text{Nombre d'agents (CCSS)}$$

Prime locale d'intéressement

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

$$\text{Prime locale (CCSS)} = [\text{Prime locale (Famille)} \times \text{Nombre d'agents (Famille)} + \text{Prime locale (Maladie et AT)} \times \text{Nombre d'agents (Maladie et AT)} + \text{Prime locale (Recouvrement)} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] / \text{Nombre d'agents (CCSS)}$$

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

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

3.3.3. 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.

$$\text{Coefficient de performance du thème « Qualité de service »} = [\text{Coefficient de performance du thème « Qualité de service » (URSSAF)} \times \text{Effectifs (URSSAF)} / \text{Effectifs (organisme)}] + [\text{Coefficient de performance (Centre)} \times \text{Effectifs (Centre)} / \text{Effectifs (organisme)}]$$

3.3.3. 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 n° 2.2.3).

$$\text{Coefficient de performance} = \text{Coefficient de performance (URSSAF)} \times \text{Effectifs (URSSAF)} / \text{Effectifs (organisme)} + \text{Coefficient de performance (DSI)} \times \text{Effectifs (DSI)} / \text{Effectifs (organisme)}$$

Tableaux des indicateurs et des objectifs

4.1. Tableau des indicateurs de la part nationale

PART NATIONALE				
INDICATEURS	DOMAINE UCANSS	PONDÉRATION	CIBLE	SEUIL
Note de satisfaction	Qualité de service	12,0 %	7,40	7,00
Solde des crédits non répartis sur encaissements hors crédits par anticipation (en montant)	Maîtrise des risques	11,0 %	0,10 %	0,15 %
Taux d'intégration des débits à 10 jours	Maîtrise des risques	11,0 %	99,50 %	99,00 %
Intensité de la politique amiable RG/PL	Maîtrise des risques	11,0 %	50,00 %	40,00 %
Taux de contrôle des cotisations liquidées	Maîtrise des risques	11,0 %	50,00 %	45,00 %
Montant des redressements LCTI	Maîtrise des risques	11,0 %	470 M€	425 M€
Taux de non-conformité de la répartition	Maîtrise des risques	11,0 %	0,06 %	0,10 %
Taux de couverture des dispositifs de maîtrise des risques	Maîtrise des risques	11,0 %	95,00 %	85,00 %
Nombre de comptes actifs pondérés / ETP	Performance éco / sociale	11,0 %	+ 0,50 %	+ 0,20 %

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

PART LOCALE URSSAF				
INDICATEURS	DOMAINE UCANSS	PONDÉRATION proposée	CIBLE proposée	SEUIL proposé
Taux de décroché / Taux d'appels aboutis	Qualité de service	10,0 %	80,00 %	75,00 %
Taux de respect du délai de réponse aux courriels	Qualité de service	10,0 %	90,00 %	85,00 %
Qualité de la réponse	Qualité de service	10,0 %	18,0	14,0

PART LOCALE URSSAF				
INDICATEURS	DOMAINE UCANSS	PONDÉRATION proposée	CIBLE proposée	SEUIL proposé
Taux de dématérialisation des paiements des TI en nombre de comptes	Qualité de service	10,0 %	73,43 %	80 % de la cible
Taux de conformité SIRET et APE	Maîtrise des risques	5,0 %	99,50 %	98,50 %
Taux de récupération des créances à 100 jours en nombre	Maîtrise des risques	10,0 %	63,00 %	80 % de la cible
Taux de redressement des cotisations contrôlées pour les TPE – PME (redressements positifs)	Maîtrise des risques	10,0 %	2,41 %	2,11 %
Fréquence des redressements LCTI	Maîtrise des risques	10,0 %	80,00 %	75,00 %
Nombre de jours de retards des remontées des balances et flux comptables	Maîtrise des risques	5,0 %	1	5
Qualité de vidage des comptes	Maîtrise des risques	10,0 %	90,00 %	80 % de la cible
Taux de respect de la planification statistique	Maîtrise des risques	5,0 %	0	5
Réduction du nombre de kms parcourus	Performance éco/sociale	5,0 %	-3,75 %	-1,50 %

L'ensemble des indicateurs est applicable à l'ensemble des organismes, mis à part les indicateurs de réduction du nombre de kilomètres parcourus, non applicables aux CGSS et CCSS.

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

PART LOCALE CNT				
INDICATEURS	DOMAINE UCANSS	PONDÉRATION proposée	CIBLE proposée	SEUIL proposé
CESU				
Part des volets sociaux du CESU dématérialisés	Qualité de service	10,0 %	62,85 %	60,35 %
Taux de décroché	Qualité de service	10,0 %	80,00 %	80 % de la cible
Taux de respect du délai de réponse aux courriels	Qualité de service	10,0 %	90,00 %	85,00 %
Qualité de la réponse	Qualité de service	10,0 %	18,0	14,0
PAJE				
Taux de décroché	Qualité de service	10,0 %	80,00 %	80 % de la cible
Taux de respect du délai de réponse aux courriels	Qualité de service	10,0 %	90,00 %	85,00 %
Qualité de la réponse	Qualité de service	10,0 %	18,0	14,0
TESE / CEA				
Taux de décroché	Qualité de service	10,0 %	80,00 %	80 % de la cible
Taux de respect du délai de réponse aux courriels	Qualité de service	10,0 %	90,00 %	85,00 %
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

PART LOCALE MAYOTTE				
INDICATEURS	DOMAINE UCANSS	PONDÉRATION proposée	CIBLE proposée	SEUIL proposé
Taux de décroché	Qualité de service	12,5 %	80,00 %	80 % de la cible
Taux de respect du délai de réponse aux courriels	Qualité de service	12,5 %	90,00 %	85,00 %
Taux de paiement dématérialisé en montants pour les moins de 20 salariés	Qualité de service	12,5 %	35,00 %	80 % de la cible
Taux d'intégration des débits	Maîtrise des risques	22,5 %	85,00 %	70,00 %
Taux de RAR à 15 mois	Maîtrise des risques	20,0 %	- 5 points	0 point
Montant des redressements LCTI	Maîtrise des risques	20,0 %	+ 10,00 %	+ 0,00 %

4.5. Tableau des indicateurs de la part locale : CERTI

PART LOCALE CERTI					
INDICATEURS	DOMAINE UCANSS	PONDÉRATION proposée	CIBLE proposée	SEUIL proposé	PÉRIMÈTRE intéressement
Taux de disponibilité des SI (28 systèmes d'information pris en compte)	Qualité de service	25,0 %	99,00 %	98,00 %	Tous CERTI
Indicateur composite de performance éditique : – taux d'affranchissement ECO-PLI grand compte – respect des plannings de remise à la poste	Qualité de service	10,0 %	98,00 %	91,00 %	Tous CERTI
Taux de résolution des incidents majeurs en moins de 5 heures	Qualité de service	25,0 %	75,00 %	65,00 %	Tous CERTI
Taux de respect du plan de charge prévu au plan informatique annuel (PIA)	Qualité de service	10,0 %	85,00 %	70,00 %	Tous CERTI
Note du Référentiel informatique	Maîtrise des risques	10,0 %	3,75 / 4	3,50 / 4	Individuel
Respect des orientations nationales en termes de recrutement	Performance éco/sociale	15,0 %	100,00 %	80,00 %	Tous CERTI
Réduction du nombre de kms parcourus	Performance éco/sociale	5,0 %	- 3,75 %	- 1,50 %	Individuel

4.6. Tableau des indicateurs de la part locale : ACOSS

PART LOCALE ACOSS				
INDICATEURS	DOMAINE UCANSS	PONDÉRATION proposée	CIBLE proposée	SEUIL proposé
Coefficient de performance moyen des organismes (URSSAF + CERTI)	Qualité de service	37,5 %	Pas de cible	Pas de seuil

PART LOCALE ACOSS				
INDICATEURS	DOMAINE UCANSS	PONDÉRATION proposée	CIBLE proposée	SEUIL proposé
Taux d'avancement des projets majeurs : – internaliser la gestion des Euro Commercial Papers (ECP) – créer la gouvernance du plan de transformation du SI recouvrement Clé-a – déployer un dispositif d'optimisation des processus dans au moins 15 organismes du réseau	Qualité de service	37,5 %	Pas de cible	Pas de seuil
Délai de notification comptable aux partenaires	Maîtrise des risques	5,0 %	22,60	30,00
Taux d'optimalité de la gestion de trésorerie	Maîtrise des risques	15,0 %	90,00 %	80,00 %
Réduction du nombre de kms parcourus	Performance éco/sociale	5,0 %	-3,75 %	-1,50 %

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

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

1.1 Les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT)

1.2. 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 22 indicateurs et des objectifs quantifiés qui s'y rapportent, tels qu'ils figurent dans les contrats pluriannuels de gestion (voir en annexe I, la liste des indicateurs et des objectifs).

Thème « Performance économique et sociale » (5 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 » (14 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. Taux de satisfaction des assurés au regard du traitement des réclamations

12. Optimiser l'accueil des assurés et retraités sur chaque canal : taux d'appels aboutis

13. Optimiser l'accueil des assurés et retraités sur chaque canal : pourcentage de visites sur rendez-vous

14. Développer les actions collectives de prévention pour bien vieillir

15. Garantir la rapidité d'instruction des demandes d'aides individuelles des retraités

16. Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'action sociale

17. Information et conseil sur la prévention du vieillissement
18. Suivi du déploiement du dispositif en faveur de l'aménagement du logement individuel
19. Poursuivre le déploiement de la numérisation des flux entrants

Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude » (3 indicateurs)

20. Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement (IQV)
21. Consolider les actions de lutte contre la fraude
22. 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 8 indicateurs suivants (voir en annexe II, la liste des indicateurs et des objectifs 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. Améliorer la productivité globale ;
5. Réduire les écarts de productivité entre caisses ;
6. Rationaliser le coût du SI régional ;
7. Montée en charge de la mutualisation des achats ;
8. Atteindre un taux minimum de 40 % du genre le moins représenté parmi les directeurs et agents comptables;

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, le maximum théorique de points pouvant être réalisé est de 980 points.

Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 490 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)/nombre d'agents de la branche retraite.

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 équivalent temps plein de l'exercice précédent.

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

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)/nombre d'agents de l'organisme.

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)/nombre d'agents des services nationaux.

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 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 de la branche maladie.

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 de la branche maladie × nombre d'agents de la branche maladie) / 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 de la branche maladie.

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 de la branche maladie × nombre d'agents de la branche maladie) / 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 (...) retraite, de la prime nationale d'intéressement de la branche maladie 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 de la branche maladie × nombre d'agents de la branche maladie) + (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 de la branche maladie 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 de la branche maladie × nombre d'agents de la branche Maladie) + (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 ceux des autres agents de la CGSS.

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

3.3.3. Caisse 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 de la branche maladie, de la prime nationale d'intéressement de la branche recouvrement et de la prime nationale d'intéressement de la branche famille.

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 de la branche maladie × nombre d'agents de la branche Maladie) + (prime nationale d'intéressement de la branche recouvrement × nombre d'agents de la branche recouvrement) + (prime nationale d'intéressement de la branche Famille × nombre d'agents de la branche Famille) / 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 de la branche maladie, de la prime locale d'intéressement de la branche recouvrement et de la prime locale d'intéressement de la branche famille.

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 de la branche maladie × nombre d'agents de la branche maladie) + (prime locale d'intéressement de la branche recouvrement × nombre d'agents de la branche recouvrement) + (prime locale d'intéressement de la branche famille × nombre d'agents de la branche famille) / nombre d'agents de la CSSM.

ment \times nombre d'agents de la branche recouvrement) + (prime locale d'intéressement de la branche famille \times nombre d'agents de la branche famille) / 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 et CNAF) 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 \times (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 \times (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 \times nombre d'agents relevant des activités régionales) + (prime locale d'intéressement des agents relevant des activités nationales \times nombre d'agents relevant des activités nationales) / Nombre d'agents de l'organisme.

ANNEXE I

CARSAT ET CGSS

Intéressement 2016. – Indicateurs branche retraite

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	PONDÉRATION		RÉSULTATS 2015	OBJECTIFS NATIONAUX 2016	
	Points	%		Seuil	Objectif
Thème : Performance économique et sociale	300	30,61 %			
Développer l'efficacité des activités de la branche					
Charges de gestion/Total UO Pondérées (hors fonctions nationales)	50	5,10 %	3,74 €	4,39 €	3,66 €
Total des unités d'œuvre pondérées / Nombre d'ETP de la branche retraite (hors fonctions nationales)	60	6,12 %	17 751	14 794	18 493
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	4,08 %	42,40 %	37 %	50 %
Améliorer la performance sociale					
Indicateur composite de performance sociale	100	10,20 %	78,02 %	55,00 %	75,00 %
Réduire l'impact des bâtiments et des activités sur l'environnement					
Pourcentage de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)	50	5,10 %	- 8,62 %	- 4 %	- 6 %
Thème : Qualité de service	480	48,98 %			
Poursuivre l'amélioration de la relation de service					
Pourcentage d'évolution du nombre d'utilisations des services dématérialisés du portail unique de branche, en volume de transactions sur le périmètre des services existants l'année « N – 1 » et présents l'année « N » ;	40	4,08 %	+ 35,96 %	+ 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	4,08 %	94,67 %	94 %	96 %
Pourcentage des dossiers de droits dérivés payés dans le mois suivant l'échéance due	40	4,08 %	85,81 %	87 %	89 %

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	PONDÉRATION		RÉSULTATS 2015	OBJECTIFS NATIONAUX 2016	
	Points	%		Seuil	Objectif
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	20	2,04 %	2,81 %	< 7 %	< 5 %
Garantir un niveau élevé de satisfaction des retraités					
Taux de satisfaction globale des retraités	60	6,12 %	90 %	85 %	90 %
Taux de satisfaction des assurés au regard du traitement des réclamations	30	3,06 %	« - »	55 %	60 %
Optimiser l'accueil des assurés et retraités sur chaque canal					
Taux d'appels aboutis	50	5,10 %	85,43 %	80 %	85 %
Pourcentage de visites sur Rendez-vous	30	3,06 %	40,51 %	42 %	47 %
Développer les actions collectives de prévention pour bien vieillir					
Suivi du développement des « ateliers de prévention » – Nombre de bénéficiaires	30	3,06 %	70 800	40 000	50 000
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 inférieur ou égal à 40 jours)	40	4,08 %	86,45 %	80 %	85 %
Garantir l'adaptation du service aux bénéficiaires de l'action sociale					
Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'action sociale	40	4,08 %	88,90 %	85 %	90 %
Pourcentage d'agences diffusant de l'information, des conseils sur la prévention du vieillissement	20	2,04 %	97,62 %	80 %	100 %
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	20	2,04 %	13 270 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	2,04 %	41,94 %	34 %	45 %
Thème : Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	200	20,41 %			

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	PONDÉRATION		RÉSULTATS 2015	OBJECTIFS NATIONAUX 2016	
	Points	%		Seuil	Objectif
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	100	10,20 %	92,14 %	90 %	92 %
Consolider les actions de lutte contre la fraude					
Montant total des préjudices constatés (fraudes qualifiées)	50	5,10 %	11,499 M €	6,75 M €	9 M €
Assurer un paiement à bon droit et prévenir les indus et les rappels					
Délai de traitement des révisions de service	50	5,10 %	41j	< 130j	< 100j
	980	100,00 %			

ANNEXE II

INTÉRESSEMENT : INDICATEURS DES SERVICES NATIONAUX DE LA CNAV (PART LOCALE) – ANNÉE 2016

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	POINTS	%	RÉSULTATS 2015	2016	
				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 d'ouverture du service	50	12,50 %	+ 35,96 %	+ 10 %	+ 15 %
Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement Taux d'Incidence Financière des erreurs décelées dans les dossiers mis en paiement (TIF)	50	12,50 %	0,580 %	Inférieur ou égal à 0,80 %	Inférieur ou égal à 0,65 %
Améliorer les délais de liquidation Délai moyen de traitement des immatriculations des assurés nés à l'étranger	50	12,50 %	16 jours	21 jours	18 jours
Développer l'efficacité des activités de la branche Total des unités d'œuvre pondérées / Nombre d'Agent (ETP) de la branche retraite % d'évolution de la productivité par rapport à l'année de référence 2013	50	12,50 %	- 0,56 % par rapport à l'année de référence 2013	+ 2 % par rapport à l'année de référence 2013	+ 3 % par rapport à l'année de référence 2013
Développer l'efficacité des activités de la branche Pourcentage de réduction de l'écart entre la moyenne des 8 caisses les plus productives et la moyenne des 8 caisses les moins productives	50	12,50 %	+ 5,83 % par rapport à l'année de référence 2013	- 2 % par rapport à l'année de référence 2013	- 3 % par rapport à l'année de référence 2013
Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la branche retraite Rationaliser le coût SI régional	50	12,50 %	- 7,75 % par rapport à l'année de 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) et des dépenses hôtelières	50	12,50 %	42,40 %	37 %	50 %
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	12,50 %	66,66 %	> ou = à 30 %	> ou = à 40 %
	400	100,00 %			

ANNEXE III

CSSM MAYOTTE. – INTÉRESSEMENT 2016. – INDICATEURS BRANCHE RETRAITE

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	PONDÉRATION		RÉSULTATS	OBJECTIFS 2016	
	Points	%	2015	Seuil	Objectif
Thème : Qualité de service					
RM3 – Optimiser l'offre de service multi canal % des appels aboutis	50	16,6 %	80,52 %	55,00 %	60,00 %
RM5 <i>bis</i> – Assurer la continuité des ressources pour les dossiers Allocation Spéciale Personnes Agées (ASPA) % des dossiers ASPA (1er et 2° droits), payés dans le mois suivant l'échéance due	50	16,6 %	85,84 %	65,00 %	70,00 %
RM7 – Assurer la continuité des Ressources pour les assurés relevant d'une carrière mixte – % des dossiers Droits Propres et Dérivés (1er et 2° droit) payés dans les 2 mois suivant l'échéance due pour les assurés relevant d'une carrière mixte	50	16,6 %	75,00 %	60,00 %	65,00 %
RM9 – Améliorer la qualité du compte individuel % de Régularisations de carrière traitées pour les générations ciblées	50	16,6 %	95,65 %	85,00 %	90,00 %
RM11 – Améliorer Les délais de transmission aux partenaires de la DADS Taux de saisie des DADS	50	16,6 %	96,81 % au 31 juillet 15	90 % au 31 juillet 16	95 % au 31 juillet 16

DESCRIPTION DE L'INDICATEUR	PONDÉRATION		RÉSULTATS	OBJECTIFS 2016	
	Points	%	2015	Seuil	Objectif
Thème : Maîtrise des risques et lutte contre la fraude					
RM23 – Améliorer la qualité de la liquidation Taux de retour contrôle	50	16,6 %	8,70 %	21,00 %	16,00 %
	300	100 %			

ANNEXE TECHNIQUE DE L'INSTITUT 4.10

EXERCICE 2016

1. Champ d'application

La présente annexe vise l'institut 4.10.

2. Modalités de calcul et financement de l'intéressement

Le financement de l'intéressement est assuré par les ressources propres de l'Institut.

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 nationale d'intéressement et le nombre d'ETP de l'Institut éligibles selon le protocole d'accord.

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 à l'Institut 4.10 concourent à la réalisation des objectifs des branches et des organismes du régime général ; qu'elles concernent les salariés de l'institution ;

Considérant que l'Institut est un acteur essentiel dans la mise en œuvre des orientations stratégiques nationales et locales en matière de politique de formation ;

Considérant que l'Institut doit assurer une offre de service de qualité répondant aux besoins des branches et des organismes tout en garantissant une efficacité de sa gestion ;

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

Considérant que les données financières et pédagogiques relatives à l'activité de l'Institut sont nécessaires à l'UCANSS pour l'exercice de ses missions en matière de politiques de formation ;

La performance de l'Institut doit se mesurer au regard de l'atteinte des objectifs des différentes branches et d'indicateurs portant sur l'activité, la gestion, et la qualité de service.

3.1. Synthèse des indicateurs et de leur pondération

Part nationale (40 %)				
Moyenne pondérée par les effectifs des coefficients de performance des parts nationales de branche.				
Part locale (60 %)				
N°	Indicateur	Cible 2016	Seuil de déclenchement 2016	Pondération
1	Note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service	7,80	7,20	20 %
2	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre de service de l'Institut	7,80	7,20	20 %
3	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de la gestion administrative	7,80	7,20	15 %

4	Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'ensemble de l'offre	8,20	7,20	5 %
5	Augmentation du nombre d'actions orientation professionnelle réalisées (par rapport à l'année de référence 2015)	+ 6 %	+ 3 %	5 %
6	Nombre de dispositifs conçus dans l'année incluant de la formation ouverte et à distance (FOAD)	7	5	5 %
7	Résultat cumulé des comptes d'exploitation des trois dernières années	≥ 0	-	10 %
8	Respect de la date de transmission de la synthèse financière et pédagogique complète	31 mai	-	10 %
9	Taux de clients rencontrés appartenant au régime général	90 %	75 %	10 %

3.2. Coefficient de performance de la part nationale

Le coefficient de performance de la part nationale est égal à la moyenne pondérée par les effectifs des coefficients de performances des parts nationales de branche selon la formule suivante :

Coefficient de performance de la part nationale d'intéressement de l'Institut $4.10 = (\text{coefficient de performance de la part nationale de la branche retraite} \times \text{nombre d'agents de la branche retraite} + \text{coefficient de performance de la part nationale de la branche maladie et accidents du travail} \times \text{nombre d'agents de la branche maladie et accidents du travail} + \text{coefficient de performance de la part nationale de la branche famille} \times \text{nombre d'agents de la branche famille} + \text{coefficient de performance de la part nationale de la branche recouvrement} \times \text{nombre d'agents de la branche recouvrement}) / \text{nombre total d'agents des branches}$.

3.3. Coefficient de performance de la part locale

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

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

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 de service de l'Institut

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° 3 : note de satisfaction attribuée par les organismes
mesurant la qualité de la gestion administrative de l'Institut

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° 4 : note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'ensemble de l'offre déployée par l'Institut

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° 5 : augmentation du nombre d'actions orientation professionnelle réalisées par l'Institut

Cette augmentation se calcule en pourcentage par rapport à l'année de référence 2015. La cible est une augmentation de 6,00 % et le seuil de déclenchement, fixé à 3,00 %, 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 :

$$R = (TANAO - SD) \times 50 / 3 + 50$$

Indicateur n° 6 : nombre de dispositifs conçus dans l'année incluant de la formation ouverte et à distance (FOAD)

Cet indicateur mesure le nombre de dispositifs nationaux 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 :

- 5 dispositifs : 35 % de l'indicateur ;
- 6 dispositifs : 65 % de l'indicateur ;
- 7 dispositifs : 100 % de l'indicateur.

Indicateur n° 7 : résultat cumulé des comptes d'exploitation des 3 dernières années du réseau

Si la somme des résultats d'exploitation (avant affectation du résultat) des trois derniers exercices clos est positive ou égale à zéro, l'indicateur est réalisé à 100 %.

Indicateur n° 8 : 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 31 mai en 2016.

Indicateur n° 9 : taux de clients rencontrés appartenant au régime général

Ce taux se calcule selon la formule suivante : nombre de clients du régime général rencontrés individuellement au cours de l'année civile / nombre d'organismes du régime général entrant dans le périmètre de clientèle principal de l'Institut. Le dénominateur prend en compte les organismes suivants : CPAM, CAF, URSSAF, CARSAT, UGECAM. La cible pour l'institut est de rencontrer individuellement 90 % de ces organismes. Si la cible est atteinte, l'objectif est rempli à 100 %. Le seuil de déclenchement, fixé à un taux de 75 %, correspond à une réalisation de l'indicateur de 50 %. Si le taux de clients rencontrés (T) est compris 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 :

$$R = (T - 75) \times 50 / 15 + 50$$