

Convention collective nationale

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

---

PROTOCOLE D'ACCORD DU 21 JUIN 2017  
RELATIF À L'INTÉRESSEMENT DANS LES ORGANISMES  
DU RÉGIME GÉNÉRAL DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

NOR : ASET1751031M

IDCC : 218

---

Entre

UCANSS

D'une part, et

CFTC

PSTE

CFDT

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

L'application du présent accord fait l'objet d'une évaluation dans toutes ses modalités au premier semestre 2020. Ce bilan comporte la synthèse des résultats sur la période couverte par l'accord et intègre les informations disponibles sur l'évaluation du dispositif.

## TITRE I<sup>ER</sup>

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### Article 1<sup>er</sup>

##### *Durée*

L'accord est conclu pour une durée de 3 ans et s'applique aux exercices 2017, 2018 et 2019.

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

#### Article 2

##### *Champ d'application*

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

#### Article 3

##### *Bénéficiaires*

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

#### Article 4

##### *Caractéristiques de l'intéressement*

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

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

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

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

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

## **Article 5**

### *Procédure de règlement des différends*

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

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

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

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

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

## **Article 6**

### *Renouvellement, révision et dénonciation*

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

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

Si le renouvellement est décidé, le nouvel accord devra être conclu avant la fin du sixième mois suivant l'année 2019.

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

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

Il sera soumis à l'agrément ministériel.

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

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

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

## **Article 7**

### *Suivi*

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

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

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

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

## **Article 8**

### *Information des salariés*

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

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

## **TITRE II**

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

## **Article 9**

### *Principes généraux*

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

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

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

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

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

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

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

Les montants attribués évoluent en fonction des résultats.

TITRE III

**DISPOSITIONS RELATIVES AUX MODALITÉS  
D'ATTRIBUTION INDIVIDUELLE**

**Article 10**

*Principes*

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

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

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

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

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

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

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

La prime d'intéressement doit être payée au plus tard avant le 31 mai de l'exercice suivant.

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

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

**Article 11**

*Information annuelle des bénéficiaires*

Chaque bénéficiaire est informé, par une fiche distincte du bulletin de paie, envoyée par courrier simple, des sommes qui lui sont attribuées au titre de l'intéressement et du montant dont il peut demander en tout ou partie le versement.

Cette fiche distincte du bulletin de salaire indique :

- le montant global de l'intéressement pour l'exercice écoulé ;
- le montant moyen perçu par les bénéficiaires ;
- les modalités succinctes de calcul et de répartition de l'intéressement ;
- le montant de la prime d'intéressement qui lui est attribuée ;
- les prélèvements appliqués au titre de la contribution sociale généralisée et de la contribution au remboursement de la dette sociale ;
- les modalités d'affectation par défaut au plan d'épargne interentreprises des sommes attribuées au titre de l'intéressement ;

- la période d'indisponibilité des droits et les cas de déblocage anticipés lorsque l'intéressement est investi sur un plan d'épargne salariale.

Lorsque le salarié a donné son accord, la remise de cette fiche peut être effectuée par voie électronique dans des conditions visant à garantir l'intégralité des données.

Le bénéficiaire est présumé être informé à l'issue d'un délai de 4 jours calendaires suivant la date de la notification lui permettant de prendre connaissance de cette information.

## **Article 12**

### *Affectation de l'intéressement*

Les bénéficiaires de l'accord peuvent décider de percevoir immédiatement ou d'investir tout ou partie de leurs droits à intéressement dans les fonds communs de placement d'entreprise du plan d'épargne interentreprises conformément aux dispositions prévues dans le protocole d'accord conclu le 21 juin 2017.

La demande de versement doit être formulée dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle il est présumé informé du montant qui lui est attribué.

À défaut, la prime d'intéressement est affectée d'office au plan d'épargne interentreprises, conformément aux dispositions du code du travail. Les sommes concernées seront investies en part du FCPE présentant le profil le plus sécurisé (Impact ISR Monétaire) en application du protocole d'accord relatif au plan d'épargne interentreprises.

## **TITRE IV**

### **DISPOSITIONS DIVERSES**

## **Article 13**

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

## **Article 14**

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

Fait à Paris, le 21 juin 2017.

(Suivent les signatures.)

## ANNEXE TECHNIQUE DE LA BRANCHE RETRAITE

### INTÉRESSEMENT 2017

#### 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. Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT).
- 1.2. Caisses générales de sécurité sociale (CGSS).
- 1.3. Caisse nationale d'assurance vieillesse pour sa partie régionale Ile-de-France (CNAV en Ile-de-France).
- 1.4. Caisse nationale d'assurance vieillesse pour ses missions nationales 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. Caisse de sécurité sociale de Mayotte.

#### 2. MESURE DE LA PERFORMANCE

##### **2.1. Indicateurs et objectifs retenus pour la performance de la branche (part nationale) et la performance des CARSAT, des CGSS et de la CNAV en Ile-de-France (part locale)**

La mesure de la performance de la branche retraite, des CARSAT, des CGSS et de la CNAV en Ile-de-France s'effectue à l'aide des 22 indicateurs et des objectifs quantifiés qui s'y rapportent, en cohérence avec ceux figurant dans les contrats pluriannuels de gestion. Les indicateurs retenus sur les 3 champs de performance sont les suivants (la liste détaillée des indicateurs et des objectifs est présentée en annexe 1) :

##### 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 » (13 indicateurs)

6. Poursuivre l'amélioration de la relation de service : développer les services dématérialisés du portail unique de branche ;
7. Assurer la continuité des ressources pour les droits propres ;
8. Assurer la continuité des ressources pour les droits dérivés ;
9. Améliorer la gestion des stocks des dossiers droits propres ;
10. Taux de satisfaction globale des retraités ;
11. Optimiser l'accueil des assurés et retraités sur chaque canal : taux d'appels aboutis ;
12. Optimiser l'accueil des assurés et retraités sur chaque canal : pourcentage de visites sur rendez-vous ;

13. Développer les actions collectives de prévention pour bien vieillir ;
14. Garantir la rapidité d'instruction des demandes d'aides individuelles des retraités ;
15. Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'action sociale ;
16. Information et conseil sur la prévention du vieillissement ;
17. Suivi du déploiement du dispositif en faveur de l'aménagement du logement individuel ;
18. Poursuivre le déploiement de la numérisation des flux entrants.

Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude » (4 indicateurs)

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

## **2.2. Indicateurs et objectifs retenus pour la CNAV pour ses missions nationales (intégrés à la part locale)**

La mesure de performance de la CNAV pour ses missions nationales s'effectue à l'aide des 8 indicateurs suivants (la liste détaillée des indicateurs et des objectifs des services nationaux est présentée en annexe 2) :

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. Indicateurs et objectifs retenus pour la CSS de Mayotte (part locale)**

La mesure de performance de la CSS de Mayotte pour sa partie locale s'effectue à l'aide des 6 indicateurs suivants (la liste détaillée des indicateurs et des objectifs retenus pour la mesure de la performance de la CSS de Mayotte est présentée en annexe 3) :

1. Optimiser l'offre de service multicanal ;
2. Assurer la continuité des ressources pour les dossiers allocation spéciale personnes âgées ;
3. Assurer la continuité des ressources pour les assurés relevant d'une carrière mixte ;
4. Améliorer la qualité du compte individuel ;
5. Améliorer les délais de transmission aux partenaires de la DADS ;
6. Améliorer la qualité de la liquidation.

## **2.4. Seuils de déclenchement du versement des primes d'intéressement**

À chaque indicateur sont affectés un nombre de points ainsi qu'une pondération présentés dans les annexes.



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 % du total des points mesurables.

### 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 sur les 22 indicateurs listés au point 2.1, 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 1 000 points.

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

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 CARSATS, les CGSS, la CNAV en Ile-de-France et la CSS de Mayotte

La prime locale est attribuée en fonction de la performance des organismes sur les indicateurs retenus dans la part locale :

- pour les CARSAT, les CGSS et la CNAV en Ile-de-France : indicateurs listés au point 2.1 ;
- pour la CSS de Mayotte : indicateurs listés au point 2.3.

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

Pour la part locale, 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 sur ses missions nationales (cf. point 1.4)

Le montant de la prime locale d'intéressement, qui correspond à la performance des missions nationales, 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, 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.

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 × (nombre de points obtenus par la CNAV-IDF pour son activité régionale/nombre de points théorique maximum).

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

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

**INDICATEURS ET OBJECTIFS RETENUS POUR LA PERFORMANCE DE LA BRANCHE (PART NATIONALE) ET LA PERFORMANCE DES CARSAT, DES CG**

Description de l'indicateur	Pondération		Résultats 2016	Points obtenus en 2016	Objectifs nationaux 2017	
	Points	%			Seuil	Objectif
<b>Thème : Performance économique et sociale</b>	<b>300</b>	<b>30,00%</b>				
<b>Développer l'efficience des activités de la Branche</b>						
Charges de gestion/Total UO Pondérées ( <b>hors fonctions nationales</b> )	50	5,00%	3,80 €	36,29	4,26 €	3,55 €
Total des unités d'œuvre pondérées / Nombre d'ETP de la branche retraite ( <b>hors fonctions nationales</b> )	60	6,00%	17 453	38,82	15 610	19 513
<b>Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la Branche Retraite</b>						
Pourcentage de montée en charge de la mutualisation des achats : - en valeur sur le segment "déplacements" (ferroviaires et aériens)	40	4,00%	77,11%	40,00	50%	70%
<b>Améliorer la performance sociale</b>						
Indicateur composite de performance sociale	100	10,00%	96,25%	100,00	55,00%	75,00%
<b>Réduire l'impact des bâtiments et des activités sur l'environnement</b>						
Pourcentage de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES), par rapport à l'année N-1	50	5,00%	-2,94%	50,00	-1%	-2%

Description de l'indicateur	Pondération		Résultats 2016	Points obtenus en 2016	Objectifs nationaux 2017	
	Points	%			Seuil	Objectif
<b>Thème : Qualité de service</b>	<b>450</b>	<b>45,00%</b>				
<b>Poursuivre l'amélioration de la relation de service</b>						
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	4,00%	+ 23,7%	40,00	+ 15%	+ 20%
<b>Améliorer les délais de liquidation</b>						
Pourcentage des dossiers de droits propres payés dans le mois suivant l'échéance pour les assurés résidant en France et hors convention internationale	40	4,00%	96,04%	40,00	94%	96%
Pourcentage des dossiers de droits dérivés payés dans le mois suivant l'échéance due	40	4,00%	86,52%	0,00	87%	89%
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	2,00%	2,42%	20,00	<7%	<5%
<b>Garantir un niveau élevé de satisfaction des retraités</b>						
Taux de satisfaction globale des retraités	60	6,00%	93%	60,00	85%	90%
<b>Optimiser l'accueil des assurés et retraités sur chaque canal</b>						
Taux d'appels aboutis	50	5,00%	85,70%	50,00	80%	85%
Pourcentage de visites sur Rendez-vous	30	3,00%	50,62%	30,00	47%	52%
<b>Développer les actions collectives de prévention pour bien vieillir</b>						
Suivi du développement des "ateliers de prévention" - Nombre de bénéficiaires	30	3,00%	82 261	30,00	50 000	60 000

<b>Garantir la rapidité d'instruction des demandes d'aides individuelles des retraités</b>									
Délai de traitement d'une demande d'aide individuelle (pourcentage de dossiers dont le délai est inférieur ou égal à 40 jours)	40	4,00%	91,82%	40,00	80%	85%			
<b>Garantir l'adaptation du service aux bénéficiaires de l'action sociale</b>									
Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'action sociale	40	4,00%	90,53%	40,00	85%	90%			
Pourcentage d'agences diffusant de l'information, des conseils sur la prévention du vieillissement	20	2,00%	100%	20,00	90%	100%			
<b>Structurer le financement de l'adaptation des logements au vieillissement</b>									
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	2,00%	16 880 accords	20,00	13 000 accords	15 000 accords			
<b>Poursuivre le déploiement de la numérisation des flux entrants</b>									
Pourcentage de documents entrants numérisés sous CAPTURE au siège / total des documents numérisés siège+ agences	20	2,00%	56,56%	20,00	45%	56%			

Description de l'indicateur	Pondération		Résultats 2016	Points obtenus en 2016	Objectifs nationaux 2017	
	Points	%			Seuil	Objectif
<b>Thème : Maîtrise des risques et lutte contre la fraude</b>						
<b>Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement</b>						
Indicateur qualité des dossiers validés (IQV): Taux de dossiers mis en paiement sans erreur à incidence financière	250	25,00%				
<b>Consolider les actions de lutte contre la fraude</b>						
Montant total des préjudices constatés (fraudes qualifiées)	100	10,00%	89,46%	0,00	90%	92%
Pourcentage du montant des d'indus frauduleux constatés recouvrés au terme de 18 mois	50	5,00%	13,47 M€	50,00	7,125 M€	9,5 M€
<b>Assurer un paiement à bon droit et prévenir les indus et les rappels</b>						
Délai de traitement des révisions de service	50	5,00%	25,35%	neutralisé	23%	26%
	50	5,00%	71j	50,00	<130j	<100j
	<b>1000</b>	<b>100,00%</b>				



## INTERESSEMENT: INDICATEURS DES MISSIONS NATIONALES DE LA CNAV (part locale) - ANNEE 2017

Description de l'indicateur	Points	%	Résultats 2016	Points obtenus en 2016	Objectifs 2017	
					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%	+ 27,73%	50	+ 15%	+ 20%
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%	0,872%	0	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%	15 jours	50	18 jours	15 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%	- 3,48% par rapport à l'année de référence 2013	0	+ 3% par rapport à l'année de référence 2013	+ 4% 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%	+ 6,05% par rapport à l'année de référence 2013	0	- 3% par rapport à l'année de référence 2013	- 4% 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%	- 14,73% par rapport à l'année de référence 2013	50	- 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 hôteliers	50	12,50%	71,17%	50	50%	70%
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%	60%	50	> ou = à 30%	> ou = à 40%
	400	100,00%		250		



**Indicateurs retenus pour la mesure de la performance de la CSS de Mayotte  
(part locale)**

Description de l'indicateur	Pondération		Résultats 2016	Objectifs 2017	
	Points	%		Seuil	Objectif
Thème : Qualité de service					
RM3 - Optimiser l'offre de service multi canal					
% des appels aboutis	50	16,6%	71,61%	60,00%	65,00%
RM5 bis - Assurer la continuité des Ressources pour les dossiers Allocation Spéciale Personnes Agées (ASPA)					
% des dossiers ASPA (1er et 2ème droits), payés dans le mois suivant l'échéance due	50	16,6%	97,06%	70,00%	75,00%
RM7 - Assurer la continuité des Ressources pour les assurés relevant d'une carrière mixte					
- % des dossiers Droits Propres et Dérivés (1er et 2ème droit) payés dans les 2 mois suivant l'échéance due pour les assurés relevant d'une carrière mixte	50	16,6%	95,00%	70,00%	75,00%
RM9 - Améliorer la qualité du compte individuel					
% de Régularisations de carrière traitées pour les générations ciblées	50	16,6%	91,17%	85,00%	90,00%
RM11 - Améliorer Les délais de transmission aux partenaires de la DADS					
Taux de saisie des DADS	50	16,6%	99,24%	90 % au 31/07/17	95 % au 31/07/17

Description de l'indicateur	Pondération		Résultats 2016	Objectifs 2017	
	Points	%		Seuil	Objectif
<b>Thème : Maîtrise des risques et lutte contre la fraude</b>					
<b>RM23 - Améliorer la qualité de la liquidation</b>					
Taux de retour contrôle	50	16,6%	8,46%	19,00%	14,00%
	<b>300</b>	<b>100%</b>			

## ANNEXE TECHNIQUE DE L'UCANSS

### 1. CHAMP D'APPLICATION

La présente annexe vise l'UCANSS.

### 2. MASSE NATIONALE D'INTÉRESSEMENT. – FINANCEMENT

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

### 3. MESURE DE LA PERFORMANCE

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

Compte tenu de ces éléments, la mesure de la performance de l'UCANSS est indissociable de celle effectuée au niveau de chacune des branches : en conséquence le niveau de la performance de l'UCANSS pour la part nationale est 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 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 ;
- taux de disponibilité du portail UCANSS.

Performance économique et sociale :

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

- gains engendrés par la centrale d'achat ;
- taux d'accès à la formation professionnelle des salariés de l'UCANSS au 31.12.N ;
- taux d'utilisation globale des fonds légaux de formation et conventionnel.

Maîtrise des risques :

- taux de réalisation du plan de contrôle interne ;
- 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 ;
- taux des protocoles d'accord ayant obtenu l'agrément de l'État ;
- taux de respect des délais d'intervention de l'UCANSS prévus dans les conventions de gestion des OPIM.

*(Tableaux pages suivantes.)*

## Objectifs

N°	INDICATEURS	CIBLE	SEUIL de déclenchement	PONDÉRATION	RÈGLES DE GESTION
1	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 %
2	Taux de décrochés téléphoniques sur les postes dédiés aux offres de service	85 %	70 %	15 %	Si le taux de décrochés est égal à 70 % : 50 % de 15 % Si le taux de décrochés est égal à 85 % : 100 % de 15 %
3	Taux de réponse sous 7 jours ouvrés aux demandes écrites (à compter du 2 <sup>e</sup> trimestre 2016 – 1 <sup>er</sup> trimestre sous une semaine calendaire)	90 %	75 %	10 %	Si 1 <sup>er</sup> taux de réponse est égal à 75 % : 50 % de 10 % Si le taux de réponse est égal à 90 % : 100 % de 10 %
4	Taux de disponibilité du portail UCANSS	98 %	95 %	5 %	Si le taux de réponse est égal à 95 % : 50 % de 5 % Si le taux de réponse est égal à 98 % : 100 % de 5 %
5	Maîtrise du coût de la consommation des fournitures de bureau et du papier	18000 €	21 000 €	6 %	Si le total des dépenses est égal à 21 000 € : 50 % de 6 % Si le total des dépenses est égal à 18000 € : 100 % de 6 %
6	Part des charges à payer soldées au 31 mars N + 1 en %	95 %	92 %	6 %	Si la part des charges à payer soldées est égale à 92 % : 50 % de 6 % Si la part des charges à payer soldées est égale à 95 % : 100 % de 6 %
7	Part des factures payées en moins de 30 jours en %	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	Gains engendrés par la centrale d'achat (indicateur COG)	25000 000 €	20 000 000 €	6 %	Si le gain est égal à 20 000 000 € : 50 % de 6 % Si le gain est égal à 25 000 000 € : 100 % de 6 %
9	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 %

N°	INDICATEURS	CIBLE	SEUIL de déclenchement	PONDÉRATION	RÈGLES DE GESTION
10	Taux d'utilisation globale des fonds légaux de formation et conventionnel	72 %	65 %	5 %	Si le taux est égal à 65 % : 50 % de 5 % Si le taux est égal à 72 % : 100 % de 5 %
11	Taux de réalisation du plan de contrôle interne	95 %	70 %	5 %	Taux global de réalisation du plan de contrôle interne Si le taux global de réalisation du plan du contrôle interne est inférieur à 70 %, le taux d'atteinte est égal à 0 sinon le taux d'atteinte = $100 \times (\text{taux global de réalisation du plan du contrôle interne} - 70 \%) / 25 \%$
12	Taux de décisions de recevabilité des dossiers de candidature aux postes de directeurs et d'agents comptables dans un délai maximum de 3 jours	100 %	90 %	5 %	Si le taux de décisions est égal à 90 % : 50 % de 5 % Si le taux de décisions est égal à 100 % : 100 % de 5 %
13	Taux de réponses adressées aux organismes sous 8 jours à compter de la notification de non-présentation des dossiers en séance CCMOSS	100 %	95 %	5 %	Si le nombre de réponses est égal à 95 % : 50 % de 5 % Si le nombre de réponses est égal à 100 % : 100 % de 5 %
14	Taux d'anomalies d'inscription sur la liste d'aptitude	0,50 %	2 %	5 %	Si le nombre d'anomalies d'inscription est égal à 2 % : 50 % de 5 % Si le nombre d'anomalies d'inscription est égal à 0,50 % : 100 % de 5 %
15	Taux des protocoles d'accord locaux ayant obtenu l'agrément de l'État	95 %	90 %	5 %	Si le taux est égal à 90 % : 50 % de 5 % Si le taux est égal à 95 % : 100 % de 5 %
16	Taux de respect des délais d'intervention de l'UCANSS prévus dans les conventions de gestion des OPIM	95 %	70 %	5 %	Si le taux est égal à 70 % : 50 % de 5 % Si le taux est égal à 95 % : 100 % de 5 %

## ANNEXE TECHNIQUE DE L'INSTITUT 4.10

### EXERCICE 2017

#### 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 2017	SEUIL DE déclenchement 2017	PONDÉRATION
1	Note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service	7,60	7	15 %
2	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre de service de l'institut	7,60	7	15 %

3	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de la gestion administrative	7,60	7	10 %
4	Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'ensemble de l'offre	8,00	7	15 %
5	Nombre d'heures de formation réalisées par rapport à l'année 2016	+ 2 %	- 2 %	10 %
6	Nombre de dispositifs conçus dans l'année incluant de la formation ouverte et à distance (FOAD)	7	5	10 %
7	Résultat du compte d'exploitation	≥ 0	-	10 %
8	Respect de la date de transmission de la synthèse financière et pédagogique complète	31 mai	-	5 %
9	Taux de bilans pédagogiques envoyés sur l'ensemble des dispositifs de l'offre nationale au 28 février 2018	100 %	80 %	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 = (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.

Le seuil de déclenchement de l'intéressement est fixé pour les objectifs de performance de la part nationale à 50 %. Si le résultat ne dépasse pas 50 %, le montant de la part nationale sera nul.

### 3.3. Coefficient de performance de la part locale

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.

#### 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 7,60), l'indicateur est réalisé à 100 %. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, 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 :

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

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 7,60), l'indicateur est réalisé à 100 %. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, 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 :

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

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 7,60), l'indicateur est réalisé à 100 %. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, 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 :

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

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), l'indicateur est réalisé à 100 %. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, 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 :

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

### *3.3.2. Performance économique et sociale*

Indicateur n° 5 : augmentation du nombre d'heures de formation réalisé par l'institut

Cette augmentation se calcule en pourcentage par rapport à l'année de référence 2016. La cible est une augmentation de 2,00 % et le seuil de déclenchement, fixé à - 2,00 %, correspond à une réalisation de l'indicateur de 35 %. 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 :

$$R = (TANAO - SD) \times 65/4 + 35$$

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 du compte d'exploitation sur l'exercice 2017

Si le résultat d'exploitation (avant affectation du résultat) de l'exercice clos est positif ou égal 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 2017.



Indicateur n° 9 : taux de bilans pédagogiques envoyés  
sur l'ensemble des dispositifs de l'offre nationale

Ce taux se calcule selon la formule suivante : nombre de bilans pédagogiques envoyés au 28 février 2018/nombre de dispositifs de l'offre nationale déployés sur l'année 2017. Si la cible est atteinte, l'objectif est rempli à 100 %. Le seuil de déclenchement, fixé à un taux de 80 %, correspond à une réalisation de l'indicateur de 35 %. Si le taux d'envoi des bilans pédagogiques (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 :

$$R = (T - 80) \times 65 / 20 + 35$$

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

PROJET D'ANNEXE TECHNIQUE BRANCHE FAMILLE  
DE L'ACCORD D'INTÉRESSEMENT 2017-2019

**EXERCICE 2017**

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.

**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 2016 et 2017 qui a été fixé à chaque caisse pour 2017.

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

- déployer l'usage d'un outil de diagnostic sur l'autonomie numérique de l'allocataire dans un point d'accueil au moins.

### *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 données entrantes » qui a été fixé à chaque caisse en fonction de son niveau de risque pour l'année 2017.

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

TAUX	NOTE
< 80 %	0
≥ 80 % < 85 %	2
≥ 85 % < 100 %	4
≥ 100 % ou > 90 % avec taux d'impact financier > 29 %	5

- l'atteinte de l'objectif de contrôle sur place qui a été fixé à chaque caisse pour 2017.

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

TAUX	NOTE
< 60 %	0

TAUX	NOTE
≥ 60 % < 75 %	2
≥ 75 % < 100 %	4
≥ 100 % ou > 90 % avec taux d'impact financier > 73 %	5

- l'atteinte de l'objectif de qualité de la liquidation (IQL0) qui a été fixé à chaque caisse pour l'année 2017.

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 *a 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 2017.

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 l'opinion, 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. Les observations portant sur des points évalués par ailleurs dans l'intéressement n'entrent pas dans le calcul de ce score :

	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

	NATURE DES OBSERVATIONS	NOMBRE de points
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
Validation sans restriction ou $\geq 0$ et $\leq 7$	5
$> 7$ et $\leq 17$	4
$> 17$ et $\leq 22$	3
$> 22$ et $\leq 27$	2
$> 27$	1
Refus de validation	0

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

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

- la 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 2017 et la clôture budgétaire avec un objectif d'un écart  $< 1,5$  % et dans le questionnaire des prévisions budgétaires du mois d'octobre 2017 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 d'octobre et la clôture budgétaire avec un objectif d'un écart  $< 4$  % en 2017 ;

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

ÉCART (PRÉVISION DE JUILLET)	NOTE
≥ 6 %	0
< 6 % et ≥ 5 %	1
< 5 % et ≥ 4 %	3
< 4 %	5
ÉCART (PRÉVISION D'OCTOBRE)	NOTE
≥ 6 %	0
< 6 % et ≥ 5 %	1
< 5 % et ≥ 4 %	3
< 4 %	5

La note totale correspond à la moyenne des deux notes.

- 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 < 5 % en 2017.
- le respect du taux légal de 6 % d'emploi de personnes en situation de handicap ou, au minimum, une diminution annuelle de 5 % de la contribution financière compensatoire.

#### *Pondération des indicateurs*

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

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEUR	PONDÉRATION
Service à l'allocataire	1/3	Taux de pièces relatives aux prestations légales et d'action sociale traitées dans un délai inférieur ou égal à 15 jours	20 %
		Antériorité du solde	20 %
		Taux d'appels téléphoniques traités par les agents	20 %
		Taux de progression du recours aux téléservices	20 %
		Déployer l'usage d'un outil de diagnostic sur l'autonomie numérique de l'allocataire	20 %
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	1/3	Atteinte de l'objectif de contrôle tiré du « data mining données entrantes »	15 %
		Atteinte de l'objectif de contrôle sur place	15 %
		Indicateur de qualité de la liquidation (IQL0)	15 %
		Revue de processus à minima pour le processus « Gérer prestations légales et déléguées (PM21) »	15 %
		Taux de recouvrement réel des indus	20 %
		Validation des comptes locaux	20 %

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEUR	PONDÉRATION
Performance économique et sociale	1/3	Qualité de la prévision budgétaire en gestion administrative	35 %
		Qualité de la prévision budgétaire en action sociale	35 %
		Régularisation des prestations de service enfance et temps libre	20 %
		Emploi de personnes en situation de handicap	10 %

### **Indicateurs retenus pour le calcul de la part locale de l'intéressement des 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 :

– réduction du nombre d'anomalies : objectif d'une réduction de 3 000 saxos entre le stock 2016 et celui de 2017.

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

TAUX D'ATTEINTE de l'objectif	NOTE
< 70 %	0
≥ 70 % – < 85 %	2
≥ 85 % – < 100 %	4
≥ 100 %	5

– 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.

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEUR	PONDÉRATION indicateur
Performance économique et sociale	30 %	Moyenne des performances des CAF	90 %
		Emploi de personnes en situation de handicap	10 %



NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEUR	PONDÉRATION indicateur
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 %	Réduction du nombre d'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 ouvrées 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 25 points en 2017 ;
- déployer l'usage d'un outil de diagnostic sur l'autonomie numérique de l'allocataire dans au moins un point d'accueil. Objectif : déploiement d'un outil de diagnostic dans au moins 100 CAF.

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

TAUX	NOTE
< 60 CAF	0
≥ 60 CAF < 80 CAF	2
≥ 80 CAF < 100 CAF	4
≥ 100 CAF	5

- taux de liquidation automatique : objectif de 22,5 %.

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

TAUX	NOTE
< 20 %	0
≥ 20 % < 21 %	2

TAUX	NOTE
$\geq 21 \% < 22,5 \%$	4
$\geq 22,5 \%$	5

*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 données entrantes » qui a été fixé à 432 000 pour l’année 2017.

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

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

- le volume des fraudes détectées en nombre de fraudes avec un objectif d’évolution de 2 % entre 2016 et 2017.

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
$< 0 \%$	0
$\geq 0 \% < 1 \%$	2
$\geq 1 \% < 2 \%$	4
$\geq 2 \%$	5

- le taux de recouvrement réel des indus avec un objectif 2017 fixé à 57,5 %.

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 $\leq 1$ point	2
$\leq 0,5$ point	4
Objectif atteint ou dépassé	5

- l’atteinte de l’objectif de qualité de la liquidation (IQL0) qui a été fixé à 5,5 % pour l’année 2017.

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

ÉCART AVEC L’OBJECTIF	NOTE
$> 1$ point	0

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

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

Un indicateur est associé à l'objectif d'une performance économique accrue :

- la mise en œuvre de la réforme des minima sociaux (télé procédure et conventions avec les départements).

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.

*Indicateurs associés au métier*

*Trois indicateurs sont associés à l'objectif métier :*

- la création de place de crèches avec un objectif de 7 500 places de crèches créées en Eaje pour 2017 ;
- mise en œuvre du rendez-vous des droits avec un objectif de 250 000 rendez-vous en 2017 ;
- mise en œuvre de l'agence de recouvrement des impayés de pensions alimentaires.

*Pondération des indicateurs*

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

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEUR	PONDÉRATION indicateur
Qualité de service	35 %	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 %
		Déployer l'usage d'un outil de diagnostic sur l'autonomie numérique de l'allocataire	20 %
		Taux de liquidation automatique	30 %
Maîtrise des risques	30 %	Atteinte de l'objectif de contrôle tiré du « data mining données entrantes »	25 %
		Volume des fraudes détectées	25 %
		Taux de recouvrement réel des indus	25 %
		Indicateur de qualité de la liquidation (IQL0)	25 %
Performance économique et sociale et environnementale	25 %	Mise en œuvre de la réforme des minima sociaux	50 %
		Réduction de la consommation d'énergie corrigée	50 %

NATURE de la performance	PONDÉRATION	INDICATEUR	PONDÉRATION indicateur
Métier	10 %	Création de places de crèches	40 %
		Rendez-vous des droits	30 %
		Mise en œuvre de l'ARIPA	30 %

## MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE L'INTÉRESSEMENT

### Établissement 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 :

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

PROTOCOLE D'INTÉRESSEMENT 2017-2019  
ANNEXE TECHNIQUE 2017 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) ;
- 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 à partir 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 et CGSS**

Le calcul s'effectue à partir 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 (CNCEU, centre Pajemploi, centres TESE et CEA, CNTFS)**

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

#### *CNCEU (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.

#### *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.

#### *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.

#### *CNTFS (Urssaf Rhône-Alpes et Franche-Comté)*

La mesure de la performance s'établit à l'aide d'un indicateur :

- taux de décroché.

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

Le calcul s'effectue à partir 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 (6 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 :

Montant national distribué =

Coefficient national de performance × part nationale de la masse nationale d'intéressement



### *Calcul du coefficient national de performance*

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

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

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

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

### *Calcul de la prime individuelle nationale*

Le montant national distribué est réparti uniformément entre l'ensemble des salariés éligibles de la branche recouvrement :

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

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

### *Calcul du montant local distribué*

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

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

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

$\begin{aligned} \text{Montant local distribué} = \\ \text{Coefficient de performance local} \times \text{masse locale d'intéressement} \end{aligned}$
--

### *Calcul du coefficient local de performance*

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

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

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

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

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

#### *Calcul de la prime individuelle locale d'intéressement*

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

Prime individuelle locale =

Montant local distribué/nombre d'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 :

Prime nationale (CGSS) =

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

##### Prime locale d'intéressement

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

Prime locale (CGSS) =

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

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

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

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

#### *3.3.2. 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. La suite des calculs est effectuée avec les pondérations Urssaf :

Coefficient de performance du thème « Qualité de service » =

$$\frac{[\text{Coefficient de performance du thème « Qualité de service » (Urssaf)} \times \text{effectifs (Urssaf)} / \text{effectifs (organisme)}] + [\text{coefficient de performance (centre)} \times \text{effectifs (centre)} / \text{effectifs (organisme)}]}{2}$$

### 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).

Coefficient de performance =

$$\frac{\text{Coefficient de performance (Urssaf)} \times \text{effectifs (Urssaf)} + \text{coefficient de performance (DSI)} \times \text{effectifs (DSI)}}{\text{effectifs (organisme)}}$$

## 4. 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 %	7,4	7
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 %	99,5 %	99,0 %
Intensité de la politique amiable RG/PL	Maîtrise des risques	11,0 %	50 %	45 %
Taux de contrôle des cotisations liquidées	Maîtrise des risques	11,0 %	50 %	45 %
Montant des redressements LCTI	Maîtrise des risques	11,0 %	650	554
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 %	90 %
Nombre de comptes actifs pondérés/ETP	Performance éco/sociale	11,0 %	1,08 %	0,75 %

## 4.2. Tableau des indicateurs de la part locale : Urssaf et CGSS

### *Part locale Urssaf*

INDICATEURS	DOMAINE UCANSS	PONDÉRATION proposée	CIBLE proposée	SEUIL proposé
Taux de décroché	Qualité de service	10,0 %	85,0 %	75,0 %
Taux de respect du délai de réponse aux courriels	Qualité de service	10,0 %	90,0 %	87,0 %
Qualité de la réponse	Qualité de service	10,0 %	18,0	16,0
Taux de dématérialisation des paiements des TI en nombre de comptes	Qualité de service	10,0 %	80,0 %	80 % de la cible
Taux de conformité SIRET et APE	Maîtrise des risques	5,0 %	99,5 %	98,5 %
Taux de récupération des créances à 100 j en nombre	Maîtrise des risques	10,0 %	63,0 %	90 % de la cible
Taux de redressement des cotisations contrôlées (redressements positifs) TPE/PME	Maîtrise des risques	10,0 %	2,41 %	2,11 %
Fréquence des redressements LCTI	Maîtrise des risques	10,0 %	80,0 %	75,0 %
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 %	90 % de la cible
Taux de respect de la planification statistique	Maîtrise des risques	5,0 %	0	5
Réduction du nombre de km parcourus (*)	Performance éco/sociale	5,0 %	- 5,0 %	- 3,0 %
(*) Par rapport à l'année 2013.				

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.

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

### *Part locale CNT*

INDICATEURS	DOMAINE UCANSS	PONDÉRATION proposée	CIBLE proposée	SEUIL proposé
<b>CESU</b>				
Part des volets sociaux du CESU dématérialisés	Qualité de service	10,0 %	66,0 %	64,0 %
Taux de décroché	Qualité de service	10,0 %	85,0 %	75,0 %
Taux de respect du délai de réponse aux courriels	Qualité de service	10,0 %	90,0 %	87,0 %
Qualité de la réponse	Qualité de service	10,0 %	18,0	16,0
<b>PAJE</b>				
Taux de décroché	Qualité de service	10,0 %	85,0 %	75,0 %
Taux de respect du délai de réponse aux courriels	Qualité de service	10,0 %	90,0 %	87,0 %
Qualité de la réponse	Qualité de service	10,0 %	18,0	16,0

INDICATEURS	DOMAINE UCANSS	PONDÉRATION proposée	CIBLE proposée	SEUIL proposé
<b>TESE/CEA</b>				
Taux de décroché	Qualité de service	10,0 %	85,0 %	75,0 %
Taux de respect du délai de réponse aux courriels	Qualité de service	10,0 %	90,0 %	87,0 %
Qualité de la réponse	Qualité de service	10,0 %	18,0 %	16,0 %
<b>CNTFS</b>				
Taux de décroché	Qualité de service	10,0 %	85,0 %	75,0 %

#### 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 %	85,0 %	75 %
Taux de respect du délai de réponse aux courriels	Qualité de service	12,5 %	90,0 %	87,0 %
Taux de paiement dématérialisé en montants pour les moins de 20 salariés	Qualité de service	12,5 %	35,0 %	80 % de la cible
Taux d'intégration des débits	Maîtrise des risques	22,5 %	85,0 %	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 %	+ 10,0 %(*)	+ 0,0 %
(*) Par rapport à l'année passée.				

#### 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 ECOPLI 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

INDICATEURS	DOMAINE UCANSS	PONDÉRATION proposée	CIBLE proposée	SEUIL proposé	PÉRIMÈTRE intéressement
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 km parcourus (*)	Performance éco/sociale	5,0 %	- 5,0 %	- 3,0 %	Individuel (hors DSIP)
(*) Par rapport à l'année 2013.					

#### 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
Taux d'avancement des projets majeurs : – création d'une cellule d'expertise en matière d'analyse des difficultés des entreprises – calcul des effectifs (établissement, fin de période) à partir de la DSN – déploiement du site CESU refondu	Qualité de service	37,5 %	Pas de cible	Pas de seuil
Délai de notification comptable aux partenaires	Maîtrise des risques	5,0 %	20,0	28,0
Taux d'optimalité de la gestion de trésorerie	Maîtrise des risques	15,0 %	90,00 %	80,00 %
Réduction du nombre de km parcourus (*)	Performance éco/sociale	5,0 %	- 5,0 %	- 3,0 %
(*) Par rapport à l'année 2013.				

# INTÉRESSEMENT DE L'ASSURANCE MALADIE

## ANNEXE TECHNIQUE EXERCICE 2017

---

### 1. CHAMP D'APPLICATION

Les organismes visés par la présente annexe sont :

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

### 2. MESURE DE LA PERFORMANCE

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

- la loi du 13 août 2004 relative à l'Assurance maladie ;
- la convention nationale organisant les rapports entre les médecins libéraux et l'Assurance maladie du 25 août 2016 ;
- 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'État pour la période 2014-2017, du 6 août 2014.

#### **2.1. Indicateurs nationaux**

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

Ils sont structurés en 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 11 indicateurs, répartis entre les 3 pôles, et valorisée à hauteur de 1 000 points, comme suit :

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Qualité de service	L'offre de téléservices : développement du compte assuré	Utilisation des téléservices : – taux d'attestations de droits – dématérialisation de la carte Vitale 2	– taux attestations de droits : 65 % – dématérialisation CV2 : 30 %	– taux attestation de droits : 61,50 % – dématérialisation CV2 : 15 %	100
	La satisfaction client	Taux de satisfaction : – des assurés – des professionnels de santé – du public employeur	– 86 % – 87 % – 88 %	Socle commun à 75 %	150
	L'accompagnement des publics fragilisés	Nombre de bénéficiaires de l'ACS	1 614 703 (ACS)	1 485 538	50
	<b>Sous total – Qualité de service</b>				300

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Gestion du risque	L'accompagnement des assurés	PRADO : – maternité (30 % des points) – chirurgie (35 % des points) – pathologies chroniques (35 % des points)	– 435 000 – 45 000 – 20 000	– 265 000 – 15 000 – 10 000	150
	L'accompagnement des offreurs de soins	Nombre de contacts avec les offreurs de soins : – professionnels de santé (70 % des points) – établissements (30 % des points)	– 521 000 PS – 15 000 établissements	– 364 700 PS – 10 500 établissements	100
	La maîtrise médicalisée	Montant des économies de maîtrise médicalisée ville et hôpital	700 M	0	100
	L'accompagnement des publics fragilisés	Taux de recours au tiers payant intégral par les médecins pour les bénéficiaires en ALD	85 %	75 %	50
	<b>Sous total – Gestion du risque</b>				400



AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Performance économique et sociale	La promotion de la mobilité fonctionnelle	Taux de salariés ayant suivi une formation	60 %	50 %	60
	L'efficacité	Taux de déploiement des pôles de mutualisation sur les processus ayant fait l'objet d'un engagement COG	100 % des opérations de rattachement de caisses sur les pôles de mutualisation (capitaux décès, paie, invalidité, rentes, PF employeurs)	90 % des opérations de rattachement de caisses sur les pôles de mutualisation (capitaux décès, paie, invalidité, rentes, PF employeurs)	100
	L'efficacité des actions de lutte contre la fraude	Lutte contre la fraude : taux de pré-judice subi	0,16 %	0,11 %	80
	La fiabilité des activités et des processus métiers	Taux d'inopposabilité des sinistres ATMP	0,060 %	0,066 %	60
	<b>Sous total – Performance économique et sociale</b>				300

1000

## Calcul de la performance collective de branche

Le poids respectif de chacun des pôles est le suivant :

- 30 % pour la qualité de service ;
- 40 % 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 =

$$(\text{Taux de réussite Qualité de service} \times 30) + (\text{taux de réussite Gestion du risque} \times 40) \\ + (\text{taux de réussite Performance économique et sociale} \times 30)$$

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

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

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

### 2.2. Indicateurs locaux

Sont concernés par les indicateurs locaux les CPAM, les CARSAT, la CRAMIF, 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 la responsabilité sociétale des organisations).

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

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Qualité de service	L'accompagnement des publics fragilisés	Déploiement PLANIR	Remontée d'1 nouvelle action PLANIR locale évaluée	Oui/non	100
	Le service de base	Performance du service de base :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- délai de règlement 1<sup>re</sup> LJ non subrogée COG : 29 jours</li> <li>- délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecins : 20 jours (9<sup>e</sup> décile)</li> <li>- délai d'instruction des mandes CMUC/ACS : 35 jours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 32 jours</li> <li>- 30 jours (9<sup>e</sup> décile)</li> <li>- 43 jours</li> </ul>	100
		Qualité de la réponse téléphonique :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- taux de décroché : 90 %</li> <li>- taux de fiabilité : 82 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- taux de décroché : 85 %</li> <li>- taux de fiabilité : 75 %</li> </ul>	100
	L'offre de téléservices	Utilisation des téléservices PS :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PSE : 60 %</li> <li>- AAT : 40 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PSE : 48,63 %</li> <li>- AAT : 25,37 %</li> </ul>	100
	Sous total – Qualité de service				400

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Gestion du risque	Le Plan ONDAM	Économies sur le champ de dépenses des médicaments prescrits principalement en médecine générale	210 M€	0 €	100
	L'accompagnement des offreurs de soins	Taux de couverture des campagnes prioritaires prédéfinies auprès de médecins généralistes ciblés : – campagne antibiotique – campagne biologie	75 % pour chaque sous indicateur	Oui/non	100
	Les médicaments	Taux de médicaments génériques	86 %	80 %	100
	<b>Sous total – Gestion du risque</b>				300
Performance économique et sociale	La lutte contre la fraude	Taux de préjudices évités	0,018 %	0,010 %	100
	La maîtrise de l'activité	Validation des comptes	100 %	0 %	100
	L'insertion des salariés handicapés	Réduction de la contribution versée à l'AGEFIPH ou au FIPH	Maintien à 0 € ou réduction de 5 %	Oui/non	100
	<b>Sous total – Performance économique et sociale</b>				300

1 000
-------

## 2.2.2. Indicateurs DRSM

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Qualité de service	Les droits de base	Déploiement PLANIR : Taux de non-rupture de prise en charge au titre d'une ALD exonérante suite à un traitement nécessaire par le SM	95,00 %	85,00 %	170
	La satisfaction de nos publics	Taux de réclamations traitées en moins de 10 jours	80,00 %	73,00 %	80
	<b>Sous total – Qualité de service</b>				
	<b>250</b>				
Gestion du risque	Le Plan ONDAM	Économies sur le champ de dépenses des médicaments prescrits principalement en médecine générale	210 M€	0 €	110
	Les arrêts de travail	Taux d'arrêts de travail (risque maladie) contrôlés sur personne avant 180 jours pour les assurés en ALD non exonérante (art. L. – 324-1 CSS)	80 %	70 %	70
		Taux d'arrêts de travail de plus de 244 jours (tous risques) contrôlés sur personne avant le 310 <sup>e</sup> jour	40 %	30 %	70
	L'offre des services intégrés de l'Assurance maladie	SOPHIA : part des nouveaux adhérents diabétiques en écart aux soins	45 %	30 %	100
	L'accompagnement des offreurs de soins	Taux de couverture des campagnes prioritaires : – campagne antidiabétique et modèle ordonnance pompe à insuline – campagne sur les médicaments génériques – campagne LPP	75 % pour chaque sous-indicateur	Oui/non	100

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Performance économique et sociale	<b>Sous Total – Gestion du risque</b>				450
	La lutte contre la fraude	Nombre d'analyses d'activités des PS	666	333	100
	La maîtrise de l'activité	Validation des comptes	100 %	0 %	100
	La fiabilité des activités et des processus métiers	Réaliser une revue du SMI	100 %	0 %	100
	<b>Sous Total – Performance économique et sociale</b>				300

1 000
-------

### 2.2.3 Indicateurs CNAMTS

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Qualité de service	Améliorer la qualité de la relation avec les professionnels de santé	Déploiement du Plan d'accompagnement personnalisé	Lancement dans 30 départements avant fin juin 2017	- 10 % par mois de retard	50
	Améliorer la qualité de la relation avec les professionnels de santé	Lancement de l'expérimentation plate-forme médico-administrative dans 4 régions	4	0	100
	Lutter contre les inégalités d'accès aux droits et aux soins	Généralisation progressive de PFIDASS	70 % de déploiement en CPAM/CGSS au 31 décembre 2017	60 % de déploiement	100
	L'offre de téléservices	Disponibilité des portails assurés Professionnels de santé (espace PRO) et employeurs	100 %	95 %	100
	Améliorer la qualité de service avec les employeurs	Mise en œuvre de la stratégie nationale pour les employeurs	Réalisation du benchmark sur l'outillage cible d'un dispositif de GRC employeurs	Oui/non	50
	Sous total – Qualité de service				400

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Gestion du risque	L'offre de services intégrés de l'Assurance maladie	SOPHIA : généralisation progressive de SOPHIA asthme en renforçant l'articulation de l'ensemble du service SOPHIA avec le médecin traitant	50 000 adhérents asthmatiques à fin 2017	0	100
	La prévention – poursuivre et développer nos actions de prévention du tabac	Ouverture du e-coaching Dos	31 octobre 2017	- 20 % par mois de retard	100
	Le parcours de soins	Déploiement du DMP : nombre de DMP créés	400 000	260 000	100
	Sous total – Gestion du risque				300

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Performance économique et sociale	L'efficacité	Nombre de référentiel national des processus (RNP) diffusés en 2017 dans le cadre du SMI en cohérence avec la responsabilité de la CNAMTS sur ce champ	10	8	150
	Consolider les systèmes d'information	Taux de projets informatiques respectant le calendrier initial	56,00 %	51,00 %	150
	Sous total – Performance économique et sociale				300

1000
------



### 2.2.4. Indicateurs CARSAT et CRAMIF

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Qualité de service	L'accompagnement des publics fragilisés	Taux de demandes d'intervention ou de demandes spontanées avec RDV dans les 15 jours	70 %	60 %	150
	L'accompagnement des publics fragilisés	Nombre de personnes, en situation de fragilité lors du passage à la retraite, accompagnées par le service social	50000	43682	150
	Les arrêts de travail	Taux de bénéficiaires accompagnés individuellement au titre de la problématique dominante « désinsertion professionnelle » suite au signalement du service médical au moyen de la fiche de liaison	90 %	80 %	100
	<b>Sous total – Qualité de service</b>				400
Gestion du risque	L'accompagnement des assurés	Nombre de personnes de moins de 60 ans accompagnées par le service social en sortie d'hospitalisation	14609	11 687	100
	La prévention des risques professionnels	Prévention des TMS : – priorités d'actions définies – plans d'actions définis – plans d'action évalués	– 80 % des établissements ciblés ont défini des priorités d'actions – 80 % des établissements ciblés ont défini un plan d'actions – 50 % des établissements ciblés ont évalué les résultats de leur plan d'actions	– 0 % des établissements ciblés ont défini des priorités d'actions – 0 % des établissements ciblés ont défini un plan d'actions – 0 % des établissements ciblés ont évalué les résultats de leur plan d'actions	100

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
	La prévention des risques professionnels	Prévention des chutes dans le bâtiment : – projets intégrant les lots SCALP/METAH – visites des chantiers de la cible – évolution de la prévention dans les entreprises de la cible	– 500 projets intégrant les lots SCALP/METAH – 2000 grilles de diagnostics réalisées – note moyenne des grilles 17 supérieure de 20 % à note moyenne des grilles 2015	– 150 projets intégrant les lots SCALP/METAH – 0 grille de diagnostics réalisée – note moyenne des grilles 17 égale à note moyenne des grilles 2015	100
	<b>Sous total – Gestion du risque</b>				300
Performance économique et sociale	La tarification	Révision du classement des établissements	90 % de taux de révision des sections d'établissement (SE) actives ciblées	85 % de taux de révision des sections d'établissement (SE) actives ciblées	100
	La maîtrise de l'activité	Validation des comptes	100 %	0 %	100
	L'efficacité	Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien et sans séance collective depuis 4 mois	20 %	25 %	100
	<b>Sous total – Performance économique et sociale</b>				300

1 000

## 2.2.5 Indicateurs CGSS

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Qualité de service	L'accompagnement des publics fragilisés	Déploiement de PLANIR	Remontée d'1 nouvelle action PLANIR locale évaluée	Oui/non	100
	Le service de base	Performance du service de base : – délai de règlement 1 <sup>re</sup> IJ non subrogée – délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecins – délai d'instruction des mandes CMU-C/ACS	– délai de règlement 1 <sup>re</sup> IJ non subrogée à 42 jours – délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecins à 20 jours – délai d'instruction des mandes CMU-C/ACS à 35 jours	– délai de règlement 1 <sup>re</sup> IJ non subrogée à 50 jours – délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecins à 30 jours – délai d'instruction des mandes CMU-C/ACS à 43 jours	100
	L'offre de téléservices	Utilisation des téléservices assurés : – attestation de droits – demande de carte Vitale 2	– taux d'attestation de droits : 65 % – dématérialisation CV2 : 25 %	– taux d'attestation de droits : 61,50 % – dématérialisation CV2 : 15 %	100
	L'offre de téléservices	Utilisation des téléservices PS : – taux de protocole de soins électronique (PSE) – taux avis d'arrêt de travail (AAT)	– PSE : 60 % – AAT : 40 %	– PSE : 48,63 % – AAT : 25,37 %	100
	Sous total – Qualité de service				400

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Gestion du risque	Le Plan ONDAM	Économies sur le champ de dépenses des médicaments prescrits principalement en médecine générale	210 M€	0 €	175
	L'accompagnement des assurés	Nombre de personnes accompagnées par le service social en sortie d'hospitalisation ou en transfert sanitaire	1 933	1 740	75
	La prévention des risques professionnels	Prévention des TMS : – priorités d'actions définies – plans d'actions définis – plans d'action évalués	– 80 % des établissements ciblés ont défini des priorités d'actions – 80 % des établissements ciblés ont défini un plan d'actions – 50 % des établissements ciblés ont évalué les résultats de leur plan d'actions	– 0 % des établissements ciblés ont défini des priorités d'actions – 0 % des établissements ciblés ont défini un plan d'actions – 0 % des établissements ciblés ont évalué les résultats de leur plan d'actions	50
	<b>Sous total – Gestion du risque</b>				300
Performance économique et sociale	La lutte contre la fraude	Taux de préjudices évités	0,018 %	0,010 %	100
	La maîtrise de l'activité	Validation des comptes	100 %	0 %	100
	La tarification	Révision du classement des établissements	90 % de taux de révision des sections d'établissement (SE) ciblées	85 % de taux de révision des sections d'établissement (SE) actives ciblées	100
	<b>Sous total – Performance économique et sociale</b>				300

1 000
-------

## 2.2.6. Indicateurs CTI

AXES	INDICATEURS	MELUN	PACAC	SAINT-ETIENNE	STRASBOURG	SUD	ROUEN	ANGERS	CICOA	CRIP
Qualité de service	Sous total thème 1	700	700	700	700	700	700	700	700	700
	Accessibilité et traitement des flux	480	350	420	290	290	300	400	230	300
	Missions transverses 1	170	300	230	360	360	350	250	420	350
	Enquête de satisfaction	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Gestion du risque	Sous total thème 2	150	150	150	150	150	150	150	150	150
	SMI	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Sécurité des systèmes	75	75	75	75	75	75	75	75	75
	Validation des comptes	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Performance économique et sociale	Sous total thème 3	150	150	150	150	150	150	150	150	150
	Efficience	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Respect du budget	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Plan d'action RH (Formation)	50	50	50	50	50	50	50	50	50
<b>Total part locale</b>		1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
(1) Correspond aux mesures de thématiques : capacité, continuité, support, projet et qualification.										

### 2.2.7. Indicateurs CEIR

	INDICATEURS	1 000 POINTS
Qualité de service	<b>Sous-total thème 1</b>	400
	Qualité de remise du courrier à La Poste	100
	Gestion des stocks	100
	Suivi FNGA – Consommables éditiques	40
	Maintenance des matériels	30
	Respect des spécifications du bordereau sécurisé de La Poste	30
Gestion du risque	Respect de la limite du nombre de plis fautés non imputables au CEIR	100
	<b>Sous-total thème 2</b>	250
	SMI	50
	Qualité d'impression et de mise sous pli	200
Performance économique et sociale	<b>Sous-total thème 3</b>	350
	Respect de l'engagement du plan de charge	300
	Formation	50
<b>Total part locale</b>		1 000

## 2.2.8. Indicateurs UGECAM

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Qualité de service	La qualité au sein des établissements médico-sociaux	Réalisation de plans d'actions sur les axes prioritaires du médico-social aux soins/autisme	100 % : élaboration sur les 3 axes 75 % : sur 2 axes 50 % : sur un axe	Élaboration d'un plan d'action sur au moins un de Groupe	75
	La qualité au sein des établissements médico-sociaux	Taux d'évolution des autorisations de places dédiées à l'autisme	– dépôt de dossiers de demandes d'agrément – augmentation entre 3 et 5 places par rapport à 2016	Oui/non Nombre de places 2016	52,5 22,5
	La qualité au sein des établissements sanitaires	Certification HAS : taux d'évolution des établissements en Classe C (avec réserves) et D (sursis à certification) entre 2014 et 2015	Amélioration des résultats pour les établissements éligibles par rapport à la certification précédente ou maintien en A et B	Résultat de 2016 de l'UGECAM	75
	La qualité au sein des établissements sanitaires	Taux d'évolution du nombre d'entrées de patients atteints d'une affection neurologique	Augmentation du nombre d'entrées par rapport à 2016, auquel est appliqué un taux d'effort de + ou - 5 %	Taux 2016 de l'UGECAM	75
	<b>Sous total – Qualité de service</b>				300

AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Gestion du risque	Le renforcement du contrôle interne	Élaboration 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 des PAP et l'élaboration d'un rapport d'analyse avec plan d'action	Oui/non	75
	Le renforcement du contrôle interne	Déploiement des processus prioritaires	Déploiement des processus GAP, facturation, codage et habilitation	Oui/non	200
	Le renforcement du contrôle interne	Élaboration des plans d'actions du PSSI UGECAM	75 % de réalisation des actions au 30 octobre 2017	40 % de réalisation des actions	25
	<b>Sous total – Gestion du risque</b>				300



AXE	THÈME	INDICATEUR	OBJECTIF 2017	SOCLE 2017	POIDS
Performance économique et sociale	L'insertion des personnes reconnues travailleur handicapé	Contribution versée à l'AGEFIPH	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 les années 2013 et 2017	Augmentation de 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	Atteindre 90 % de taux d'occupation	Taux d'occupation de 2016 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	Nombre de journées conformes au nombre de journées approuvées par les tutelles	Nombre de journées N – 1	100
	La performance économique	Marge brute	Objectif national : taux de marge brute égal ou supérieur à 4,1 %	Résultat 2016 de l'UGECAM	75
	Sous total – Performance économique et sociale				400

1 000
-------

### 2.2.9. Indicateurs Mayotte

AXE	THÈME	INDICATEUR propositions 17	OBJECTIF national 2017	SOCLE NATIONAL 2017	POIDS
Qualité de service	Le service de base	Délai de traitement de la FSP au 9 <sup>e</sup> décile hors tiers payant	21 jours	23 jours	250
	La télétransmission des prestations en nature	Taux de télétransmission des frais de santé	85 %	80 %	250
	<b>Sous total – Qualité de service</b>				500
Gestion du risque	La fiabilité des activités et des processus métiers	Taux de rejet IRIS (paramètres nationaux exclusivement)	5 %	7 %	250
	Sous total – Gestion du risque				250
Performance économique et sociale	La gestion des droits	Taux de certification des assurés et des ayants droit	85 %	80 %	250
	<b>Sous total – Performance économique et sociale</b>				

1 000

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

- Pour chacune des deux enveloppes, nationale et locale, est calculé un montant théorique par ETP :
- masse nationale d'intéressement/nombre d'ETP de l'Assurance maladie éligibles selon le présent accord ;
  - masse locale d'intéressement/nombre d'ETP de l'Assurance maladie éligibles selon le présent accord.

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

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

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

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

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

Les coefficients de performance sont obtenus comme suit :

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

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

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

PINI = Montant par ETP, pour la partie nationale.

TRN = Taux de réussite nationale.

PILI = Montant par ETP, pour la partie locale.

TRL = Taux de réussite locale.

#### 3.3. Dispositions particulières applicables à certaines catégories d'organismes

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

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

##### 3.3.1. CARSAT, 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. CARSAT

Le montant national d'intéressement distribué (MNID) aux agents des caisses régionales (hors CRAM Ile-de-France) est égal à la moyenne pondérée du montant national d'intéressement distri-

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

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

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

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

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

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

### *3.3.1.2. CGSS*

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

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

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

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

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

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

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

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

### *3.3.1.3. CSS de Mayotte*

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

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

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

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

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

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

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

### 3.3.3. *ARS pour leurs personnels de droit privé*

Les salariés de droit privé employés dans les agences régionales de santé (ARS) bénéficient de la disposition suivante de l'article 9 du protocole d'accord du 26 janvier 2010, agréé le 15 février, relatif à la mise en place des ARS :

Si la mise en place, dans les agences régionales de santé, d'un dispositif d'intéressement au profit des salariés est envisagée à très court terme, le salarié ne pourra percevoir le produit d'un intéressement sur l'exercice 2010. Dès lors, il bénéficie d'une prime de compensation dont le montant, exprimé en net, correspond à celui de l'intéressement moyen servi dans la branche maladie. Cette prime, dont le montant est proratisé en fonction de l'horaire contractuel de travail et du temps de présence sur l'année 2010 dans l'agence, est versée une fois, au mois de juin 2011. Jusqu'à ce qu'un dispositif d'intéressement ait été mis en place au niveau de l'agence, elle est versée les années suivantes, aux mêmes conditions, son montant étant alors actualisé en fonction de l'évolution de l'intéressement moyen servi dans la branche maladie.

## GLOSSAIRE

---

ACS : aide complémentaire santé.

L'aide financière pour l'acquisition d'un contrat d'assurance maladie complémentaire de santé individuel. Elle s'adresse aux personnes dont les revenus se situent entre le plafond de la CMU complémentaire et ce même plafond majoré de 35 %.

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.

CMU : couverture maladie universelle.

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

CMU-C : couverture maladie universelle complémentaire.

COG : convention d'objectifs et de gestion CSS : code de la sécurité sociale.

DMP : dossier médical partagé.

Nouvelle appellation du dossier médical personnel (cf. art. 96 loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé).

ETP : équivalent temps plein.

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

FNGA : fonds national de gestion administrative.

FSP : feuilles de soins papier.

GAP : gestion administrative du personnel.

GRC : gestion de la relation client.

HAS : Haute autorité de santé.

IJ : indemnité journalière.

IRIS : interface réseau information service.

LPP : liste des produits et prestations qui sont remboursables par l'Assurance maladie.

METAH : mutualisation des équipements de travail et d'accès en hauteur.

ONDAM : objectif national des dépenses d'assurance maladie ;

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

PAP : projet annuel de performance.

PFIDASS : plate-forme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé. L'une des actions d'accès aux soins conduite dans le cadre de la démarche PLANIR.

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.

PS : professionnel de santé.

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

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 ».

SCALP : sécurisation des circulations, des accès et livraison à pied d'œuvre.

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.

À partir de mars 2008, service à la personne destinée à accompagner les patients diabétiques dans un premier temps. Son objectif est d'améliorer la qualité de vie des malades chroniques en affection de longue durée et de renforcer la prévention des complications grâce à un accompagnement dans la vie quotidienne. <http://www.sophia-infoservice.fr>.