

Convention collective nationale

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

Protocole d'accord du 23 juin 2020
relatif à l'intéressement

NOR : ASET2050833M

IDCC : 218

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

UCANSS,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

CFDT PSTE,

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.

Titre I^{er} Dispositions générales

Article 1^{er} | Durée de l'accord

L'accord est conclu pour une durée de 3 ans et s'applique aux exercices 2020, 2021 et 2022.

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 s'applique à l'ensemble des organismes du régime général de 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, 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 représentants 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 2 personnes désignées, tenues au secret professionnel, se réunissent et, après étude, présentent un rapport à la commission sur la solution arrêtée par elles.

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

Article 6 | *Renouvellement, révision et dénonciation de l'accord*

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

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

Si le renouvellement est décidé, le nouvel accord devra être conclu avant la fin du 6^e mois suivant l'année 2022.

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 1^{er} 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 de l'accord*

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

Cette commission est composée, d'une part, d'un représentant de chacune des organisations syndicales nationales 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 sur l'accord*

Le présent accord et une note d'information seront remis, si possible par voie électronique, à chaque salarié ainsi qu'à tout nouvel embauché.

Il est remis par chaque direction d'organisme au comité social et économique.

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 2 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 ;
- 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^{er} 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'intégrité 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 ou du plan d'épargne pour la retraite collectif interentreprises conformément aux dispositions prévues dans le protocole d'accord du 21 juin 2017 relatif à la mise en place d'un plan d'épargne interentreprises dans le régime général de sécurité sociale ou des dispositions prévues dans le protocole d'accord du 13 février 2018 relatif à la mise en place d'un plan d'épargne pour la retraite collectif interentreprises.

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 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 Montreuil, le 23 juin 2020.

(Suivent les signatures.)

Annexe 1

Branche retraite : intéressement 2020

Indicateurs et objectifs retenus pour la performance de la branche (part nationale) et la performance des CARSAT, des CGSS et de la CNAV en Île-de-France (part locale)

Description de l'indicateur	Pondération		Résultats 2019	Objectifs nationaux 2020		OBSERVATIONS
	Points	%		Seuil	Objectif	
Thème : Performance économique, sociale et environnementale	310	28,31%				
Développer l'efficience des activités de la Branche						
Evolution de la productivité (nombre d'unités d'œuvre pondérées / Nombre d'ETPMA de la branche retraite) - hors fonctions nationales	60	5,48%	19 035 (-0,01%)	13 262	17 682	
Evolution du coût de gestion (charges de gestion/Total UO Pondérées (hors fonctions nationales))	60	5,48%	3,46 € (-1,14%)	5,08 €	4,06 €	
Améliorer la performance sociale						
Taux de formation des collaborateurs (agents ayant bénéficié d'une formation)	50	4,57%	76,93%	60,00%	65,00%	
Index Egalité Femmes / Hommes	30	2,74%	91 Points	75 Points	90 Points	
Adaptation RH à la période de crise sanitaire Indicateur composite de moyens (pondération 50/50) - Déploiement des capacités de travail à distance : évolution de 100 % du nombre de jours de télétravail à fin 2020 - Déploiement de l'offre de e-learning (diffusion des catalogues de formations proposées en E learning)	60	5,48%	-	-	Oui / Non Oui / Non	
Réduire l'impact des bâtiments et des activités sur l'environnement						
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	50	4,57%	-11,13%	-2,5%	-4,0%	

Description de l'indicateur	Pondération	Résultats 2019	Objectifs nationaux 2020	
			Seuil	Objectif
	Points	%		
Thème : Qualité de service	625	57,08%		
Poursuivre l'amélioration de l'offre de service				
Déploiement de mesures d'accompagnement des seniors pendant la période de crise sanitaire (indicateur composite, pondération 50/50) : - campagne d'appels sortants pour orienter nos assurés dans leurs démarches ; - dispositif d'appels sortants de maintien du lien social et de réassurance vers les personnes âgées confinées.	50	4,57%	-	Campagnes d'appels sortants réalisées Oui/ Non
Taux de dossiers droits propres "RG" déposés au moins 4 mois avant la date de point de départ de la retraite	60	5,48%	52%	60%
Taux de dossiers droits propres "TI" déposés au moins 4 mois avant la date de point de départ de la retraite	5	0,46%	20%	23%
Taux de dossiers droits propres "RG" notifiés avant la date de point de départ de la retraite	60	5,48%	62%	68%
Taux de dossiers droits propres "TI" notifiés avant la date de point de départ de la retraite	5	0,46%	14%	15%
Taux de dossiers droits dérivés "RG" notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	40	3,65%	40%	45%
Taux de dossiers droits dérivés "TI" notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	5	0,46%	71%	80%

Taux des réclamations traitées dans les délais	20	1,83%	91,63%	50%	60%	
Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	50	4,57%	86,49%	80%	85%	
Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	20	1,83%	80,80%	55%	60%	
Nombre d'entretiens information retraite (EIR)	40	3,65%	85 129	50 660	58 660	Le seuil et l'objectif de cet indicateur ont été proratisés (neutralisation de la période telle que définie par la loi sur l'état d'urgence sanitaire, soit du 16 mars au 10 juillet).
Garantir un niveau élevé de satisfaction des retraités						
Taux de satisfaction globale des retraités	60	5,48%	89%	87%	92%	
Taux de satisfaction par mode de contact (indicateur composite)	40	3,65%	88%	83%	88%	
Ressenti de la réitération: nombre moyen de contacts par retraité (tous canaux).	20	1,83%	5,3	5,0	4,5	
Promouvoir la relation client digitale						
Taux de demandes de retraite déposées en ligne (droits propres)	50	4,57%	33,85%	30%	40%	
Déployer la politique de prévention de la perte d'autonomie						

Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	40	3,65%	93,60%	85%	90%	
Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel (nombre de bénéficiaires)	20	1,85%	20 849	11300	12000	Le seuil et l'objectif de cet indicateur ont été proratisés (neutralisation de la période telle que définie par la loi sur l'état d'urgence sanitaire, soit du 16 mars au 10 juillet).
Développement de la reconnaissance réciproque des groupes iso-ressources (GIR) affectés par les Conseils départementaux et par les caisses de retraite (taux de couverture)	40	3,65%	51%	50%	60%	
Description de l'indicateur	Pondération		Résultats 2019	Objectifs nationaux 2020		
	Points	%		Seuil	Objectif	
Thème : Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	160	14,61%				
Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement						
Indicateur qualité du processus retraites (IQPR): Taux de dossiers mis en paiement sans erreur à incidence financière (indicateur composite, pondération 50/50) : - IQPR "Standard" - IQPR "Dernière instruction"	60	5,48%	84,67% -	85,00% 86,00%	90,00% 91,00%	
Consolider les actions de lutte contre la fraude						
Montant total des indus frauduleux et fautifs constatés	50	4,57%	22,8 M€	9,2 M	12,3 M	Le seuil et l'objectif de cet indicateur ont été proratisés (neutralisation de la période telle que définie par la loi sur l'état d'urgence sanitaire, soit du 16 mars au 10 juillet).
Montant total des indus frauduleux et fautifs évités	50	4,57%	137,2 M€	47,0 M	62,6 M	Le seuil et l'objectif de cet indicateur ont été proratisés (neutralisation de la période telle que définie par la loi sur l'état d'urgence sanitaire, soit du 16 mars au 10 juillet).
	1 095	100,00%				

Annexe 2

Intéressement : indicateurs des missions nationales de la CNAV (part locale) – Année 2020

Description de l'indicateur	Points	%	Résultats 2019	Objectifs 2020	
				Seuil	Objectif
Réussir la transformation numérique Taux de disponibilité des applications (front-office, back-office, API, portail Assurés)	50	14,29%	99,21%	97,40%	97,60%
Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement Taux d'Incidence Financière des erreurs décelées dans les dossiers mis en paiement (TIF)	50	14,29%	1,758%	< ou = à 1,60%	< ou = à 0,85%
Accroître la performance économique de la Branche Evolution de la productivité (nombre d'unités d'oeuvre pondérées/nombre d'ETPMA)	50	14,29%	16 570	11 401	15 201
Accroître la performance économique de la Branche Evolution du cout de gestion (coût de gestion/nombre d'unités d'oeuvre pondérées)	50	14,29%	4,64 €	6,53 €	5,22 €
Accroître la performance économique de la Branche Réduction des écarts productivité des caisses du réseau	50	14,29%	10,40%	12,50%	11,50%

Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la Branche Retraite Taux de mutualisation des achats en intra et interbranches	50	14,29%	65%	58%	63%
	50	14,29%	12 jours	16 jours	14 jours
Améliorer les délais d'identification Délai moyen de traitement des immatriculations des assurés nés à l'étranger	350	100,00%			

Annexe 3

Branche retraite : intéressement 2020

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

Description de l'indicateur	Pondération		Résultats 2019	Objectifs 2020	
	Points	%		Seuil	Objectif
AXE OFFRE DE SERVICE ET SATISFACTION CLIENT					
Taux de satisfaction globale des retraités.	60	11,76%	-	80,00%	85,00%
Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	50	9,80%	48,09%	75,00%	85,00%
Taux de réclamations traitées dans les délais	20	3,92%	18,01%	35,00%	45,00%
Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	20	3,92%	54,55%	70,00%	75,00%
Taux de saisie des DADS au 31/07	50	9,80%	43,30%	40,00%	45,00%
AXE PERFORMANCE OPERATIONNELLE					
Taux de dossiers droits propres notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	60	11,76%	48,80%	45,00%	50,00%
Taux de dossiers droits dérivés notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	40	7,84%	77,30%	55,00%	60,00%
Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	40	7,84%	89,50%	75,00%	80,00%
Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel (nombre de bénéficiaires)	20	3,92%	17	12	14
Le seuil et l'objectif de cet indicateur ont été proratisés (neutralisation de la période telle que définit par la loi sur l'état d'urgence sanitaire, soit du 16 mars au 10 juillet).					

% des dossiers ASPA payés dans le mois suivant l'échéance due	50	9,80%	72,90%	75,00%	80,00%
AXE PERFORMANCE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE					
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	50	9,80%	-	-1,00%	-2,00%
Taux de formation des collaborateurs (agents ayant bénéficié d'une formation)	50	9,80%	72,20%	60,00%	65,00%
Total points	510	100%			

Annexe technique de l'accord intéressement UCANSS

ANNÉE 2020

SOMMAIRE

- 1. LE CHAMP D'APPLICATION
- 2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE
 - 2.1 Les indicateurs de la part nationale d'intéressement
 - 2.2 Les indicateurs de la part locale d'intéressement
- 3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

1. LE CHAMP D'APPLICATION

- La présente annexe vise l'Ucanss

2. LA 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.

2.1 Les Indicateurs de la part nationale d'intéressement

L'Ucanss n'a pas d'indicateur au niveau national. Celle-ci résulte de la moyenne des différents niveaux d'atteinte des objectifs des branches.

2.2 Les indicateurs de la part locale d'intéressement

Liste des indicateurs par thème.

Tableau de synthèse :

Thème	N°	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service / Niveau de satisfaction de l'offre de service de l'Ucanss	1	Taux de satisfaction des participants aux réunions thématiques organisées par l'Ucanss	90%	80%	10%
	2	Taux de décrochés téléphoniques (Offre de service)	85%	75%	10%
	3	Taux de réponse, sous 7 jours ouvrés, aux demandes écrites	90%	75%	10%
	4	Taux de disponibilité du portail Ucanss, et des sites LaSecuRecrute.fr et Securite-sociale.fr	98%	95%	10%
Performance économique et sociale	5	Part des charges à payer soldées au 31 mars N+1	95%	92%	5%
	6	Part des factures payées en moins de 30 jours (en nombre)	95%	90%	5%
	7	Chiffres d'affaires de la Centrale d'achat (y compris imprimés ou marchés sous convention UGAP)	580 M€ TTC	480 M€ TTC	7%
	8	Niveau de ré ingénierie des CQP en blocs de compétence - avec validation en CPNEFP et dépôt à France Compétence	4 CQP (100%)	2 CQP (50%)	5%
	9	Validation des comptes N-1	Validation sans réserves (100%)	(*)	5%
	10	Index égalité hommes/femmes	96/100	75/100	8%

	11	Déploiement des capacités de travail à distance permettant à plus de 50% des effectifs d'accéder au télétravail	O/N		5%
Maîtrise des risques	12	Taux global de réalisation du plan de contrôle interne conforme aux objectifs	95%	85%	5%
	13	Délai de traitement de la recevabilité des candidatures examinées par le Comité des Carrières	80% à J et 100% à J+2	75% à J et 95% à J+2	5%
	14	Taux des protocoles d'accord locaux ayant obtenu l'agrément de l'Etat	95%	90%	5%
	15	Taux de respect des délais d'intervention de l'Ucanss prévus dans les conventions de gestion des OPIM	95%	85%	5%

(*) Une graduation sera appliquée selon le type de validation des comptes :

- non validation des comptes : 0%
- validation avec réserves : 50%
- validation avec observations et rectifications : 60%
- validation sans restriction avec observations : 85%
- validation sans restriction et sans observations : 100%

(à dupliquer selon les différentes catégories d'organismes entrant dans le champ d'application de l'annexe)

3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

3.1 Modalités de calcul de la prime individuelle nationale

La prime nationale d'intéressement 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 x nombre d'agents de la branche retraite + coefficient de performance de la part nationale de la branche maladie et accidents du travail x nombre d'agents de la branche maladie et accidents du travail + coefficient de performance de la part nationale de la branche famille x nombre d'agents de la branche famille + coefficient de performance de la part nationale de la branche recouvrement x nombre d'agents de la branche recouvrement) / nombre total d'agents des branches.

Elle représente 40% du résultat global.

3.2 Modalités de calcul de la prime individuelle locale

La prime locale d'intéressement des salariés de l'Ucanss (PLI) résulte de l'atteinte d'objectifs mesurés selon les 15 indicateurs.

Elle représente 60% du résultat global.

Annexe technique de l'accord intéressement

Branche famille

ANNÉE 2020

SOMMAIRE

1. LE CHAMP D'APPLICATION
2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE
 - 2.1 Les indicateurs de la part nationale d'intéressement
 - 2.2 Les indicateurs de la part locale d'intéressement

1. LE 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 (Cdr),
- la Caisse nationale des allocations familiales.

2. LA 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.

La mesure de la performance intégrera – sous forme de neutralisations de périodes et/ou d'abaissements proratisés des objectifs – les impacts de la période d'état d'urgence sanitaire lorsque celle-ci aura rendu impossible la réalisation de tout ou partie des activités contribuant à l'atteinte de ces mêmes objectifs.

2.1 Les Indicateurs de la part nationale d'intéressement

Les indicateurs associés à l'amélioration du service

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

- Le délai moyen de démarche des prestations légales dans un délai inférieur à 17 jours. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.
- Proportion des Caf ayant atteint la cible nationale pour le délai de démarche moyen des prestations légales de 17 jours qui devra être supérieur à 73 %.

Taux	Note
> 20 jours	0
> 18,5 jours ≤ 20 jours	2
> 17 jours ≤ 18,5 jours	4
≤ 17 jours	5

Ecart	Note
< 60 %	0
≥ 60% < 65%	2
≥ 65% < 73%	4
≥ 73%	5

- Taux de liquidation automatique : objectif de 24%. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.
- La mise en place des mesures de prorogation des droits (Période Covid 19)

Taux	Note
< 20 %	0
≥ 20 % < 21 %	2
≥ 21 % < 24 %	4
≥ 24 %	5

Les indicateurs associés à la maîtrise des risques et à la lutte contre la fraude

Trois 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 « datamining sur pièces » qui a été fixé à 117 115 contrôles pour l'année 2020. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint au plan national sur cet indicateur.

Taux	Note
< 90 %	0
≥ 90 % < 95 %	2
≥ 95 % < 100 %	4
100%	5

- Le montant des fraudes détectées, avec un objectif de 165 M€. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint au plan national sur cet indicateur.

Taux d'atteinte de l'objectif	Note
< 90%	0
≥ 90% < 95 %	2
≥ 95 % < 100 %	4
100%	5

- Le taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux, avec un objectif 2020 fixé à 86,6 % La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Ecart avec l'objectif	Note
> 1 point	0
> 0,5 point ≤ 1 point	2
≤ 0,5 point	4
Objectif atteint ou dépassé	5

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

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

- La mise en œuvre de la réforme Logement

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.

Un indicateur est associé au volet des ressources humaines :

- Le taux de production maintenue, par rapport à 2019. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint au niveau national sur cet indicateur.

Taux	Note
< 50 %	0
≥ 50 % < 60 %	2
≥ 60 % < 70 %	4
≥ 70 %	5

Les indicateurs associés au métier

Cinq indicateurs sont associés à l'objectif métier :

- Mise en œuvre de l'aide exceptionnelle de solidarité (Période Covid 2019)
- Mise en œuvre de l'aide aux jeunes précaire (Période Covid 2019)
- Mise en œuvre du rendez-vous des droits avec un objectif de 250 000 rendez-vous en 2020
- Mise en place de l'Intermédiation Financières des Pensions Alimentaires (1^{er} pallier)
- Mise en œuvre de l'Allocation Journalière du Proche Aidant

• Tableau de synthèse – Pour la Part nationale :

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Délai moyen de démarche des prestations légales (Cog)	≤17 jours	≤ 20 jours	8%
	Réduction des écarts de performance entre les Caf sur le délai moyen de démarches des prestations légales (Cog)	≥ 73%	≥ 60%	8%
	Taux de liquidation automatique (Cog)	≥ 24%	≥ 20%	10%
	Mesures de prorogation des droits (Période Covid 19)	Oui/Non	-	8%
Maîtrise des risques	Atteinte de l'objectif de contrôle tiré du « data mining sur pièces »	117 115	≥ 90% de l'objectif	7%
	Montant des fraudes détectées (Cog)	165M d'€	≥90% de l'objectif	7%
	Taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux (COG)	86,6%	≤ 0,5 pts	7%
Performance économique et sociale et environnementale	Mise en œuvre de la réforme Logement	Oui/Non	-	7%
	Réduction de la consommation d'énergie corrigée (Cog)	2%	-	5%
	Taux de production maintenue par rapport à 2019	≥70%	≥50%	5%
	Mise en œuvre de l'aide exceptionnelle de solidarité (Période Covid 2019)	Oui/Non	-	8%
Métier	Mise en œuvre de l'aide aux jeunes précaire (Période Covid 2019)	Oui/Non	-	8%
	Rendez-vous des droits (Cog)	250 000	-	4%
	Mise en place de l'Intermédiation Financières des Pensions Alimentaires (1 ^{er} pallier)	Oui/Non	-	4%
	Mise en œuvre de l'Allocation Journalière du Proche Aidant	Oui/Non		4%

2.2 Les indicateurs de la part locale d'intéressement

Pour les Caf, les unions immobilières et les fédérations

Les indicateurs associés à l'amélioration du service à l'allocataire

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

- L'atteinte de l'objectif du délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux fixé à chaque Caf pour 2020. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux d'atteinte à l'objectif	Note
< 80 %	0
≥ 80 % < 90 %	2
≥ 90 % < 100 %	4
≥ 100 %	5

- Le taux d'appels téléphoniques traités. Les résultats sont établis par plateau téléphonique. Lorsque celui-ci assure la réponse téléphonique pour plusieurs Caf, ce même résultat est affecté à chacun de ces organismes. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
< 75 %	0
≥ 75 % < 82 %	2
≥ 82 % < 88 %	4
≥ 88 %	5

- L'atteinte de l'objectif du taux d'informations entrantes par voies dématérialisées (hors partenaires), qui a été fixé à chaque caisse pour 2020. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux d'atteinte à l'objectif	Note
< 75 %	0
≥ 75 % < 85 %	2
≥ 85 % < 100 %	4
100 %	5

Les indicateurs associés à la maîtrise des risques

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

- L'atteinte de l'objectif de contrôle sur place qui a été fixé à chaque caisse pour 2020. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :
- Faire une revue de processus pour le processus "Piloter et gérer l'offre de service de l'Aripa (PM26)".
 - Compte rendu de la revue de processus,
 - Plan d'actions associé.
- L'atteinte de l'objectif « datamining métier » (composante 2 de l'Odcf) qui a été fixé à chaque caisse pour l'année 2020. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux d'atteinte à l'objectif	Note
< 60 %	0
≥ 60 % < 75 %	2
≥ 75 % < 100 %	4
Objectif atteint ou dépassé (y compris avec rattrapage)	5

Taux d'atteinte à l'objectif	Note
< 80 %	0
≥ 80 % < 85 %	1
≥ 85 % < 90 %	2
≥ 90 % < 95 %	3
≥ 95 % < 100 %	4
≥ 100 %	5

- L'atteinte de l'objectif du taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux, qui a été fixé à chaque caisse pour l'année 2020. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Ecart avec l'objectif	Note
> 1 point	0
> 0,8 point ≤ 1 point	1
> 0,6 point ≤ 0,8 point	2
> 0,3 point ≤ 0,6 point	3
≤ 0,3 point	4
objectif atteint (y compris avec rattrapage) ou dépassé ou médiane N-1 dépassée de 1,5 point	5

- La validation des comptes locaux par le Directeur comptable et financier national. Selon l'opinion, le nombre et l'importance des observations dont la gradation 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'intérêt 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
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 ≥ 0 et ≤ 7	5
> 7 et ≤ 17	4
> 17 et ≤ 22	3
> 22 et ≤ 27	2
> 27	1
Refus de validation	0

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

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

La qualité de la prévision budgétaire des prestations de service enfance-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 < 3,5 % en 2020. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Ecart (prévision de juillet)	Note
≥ 5,5%	0
<5,5% et ≥ 4,5%	1
<4,5% et ≥ 3,5%	3
<3,5%	5
Ecart (prévision d'octobre)	Note
≥ 5,5%	0
<5,5% et ≥ 4,5%	1
<4,5% et ≥ 3,5%	3
<3,5%	5

La note totale correspond à la moyenne des écarts des prévisions de juillet et des prévisions d'octobre.

Afin de neutraliser l'impact de la baisse de dépense Psu vers le Fpte compensation Covid19, le montant inscrit en Fpte compensation Covid19 sera ajouté aux dépenses de Psu au niveau des Tms et de l'arrêté des comptes pour évaluer les résultats des organismes.

- le taux de régularisation des prestations de service enfance, 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'écart < 5 % en 2020.
- L'atteinte de l'objectif sur l'indicateur relatif à l'index égalité femme/homme relatif à la rémunération, qui devra être supérieur à 75 points

Trois indicateurs associés au métier

- Mise en place des mesures d'aides financières individuelles d'urgence (Période Covid 19)
- Soutien économique aux structures petite enfance et salariés à domicile (Période Covid 19)
- Dispositif "garde d'enfants" au profit des professionnels mobilisés par la crise (Période Covid 19)

- Tableau de synthèse – Pour les Caf :

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Service à l'allocataire	Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux dans un délai inférieur à 14 jours (Cog)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	9%
	Taux d'appels téléphoniques traités (Cog)	≥ 88%	≥ 75%	9%
	Taux d'informations entrantes par voies dématérialisées hors partenaires (Cog)	Objectif individuel	≥ 75% de l'objectif	10%
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	Atteinte de l'objectif de contrôle sur place	Objectif individuel	≥ 60% de l'objectif	5%
	Revue de processus pour le processus « piloter et gérer l'offre de service de l'Aripa » (PM26)	100%	-	5%
	Atteinte de l'objectif datamining métier (composante 2 de l'Odcf)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	5%
	Taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux (Cog)	Objectif individuel	≤ 1 point de l'objectif	5%
	Validation des comptes locaux	Validation sans restriction ou score ≤ 7 points	score ≤ 27 points	7%
Performance économique et sociale et environnementale	Qualité de la prévision budgétaire en action sociale (Cog)	< 3,5 %	< 5,5%	7%
	Régularisation des prestations de service enfance	< 5%	-	7%
	Indicateur Index égalité femme/homme (rémunération)	≥ 75 points	-	5%
	Mise en place des mesures d'aides financières individuelles d'urgence (Période Covid 19)	Oui/Non	-	10%
Métier	Soutien économique aux structures petite enfance et salariés à domicile (Période Covid 19)	Oui/Non	-	8%
	Dispositif "garde d'enfants" au profit des professionnels mobilisés par la crise (Période Covid 19)	Oui/Non	-	8%

Pour les Centres de ressources (Cdr)

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 de l'intéressement est basé sur la réalisation d'objectifs caractérisant :

- la performance moyenne du réseau des Caf de la région CDR,
- la satisfaction des Caf par rapport au CDR
- la réalisation de la feuille de route

Un indicateur associé à la performance du réseau des Caf

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

Trois indicateurs associés à la qualité de service du Centre de ressources

- Le taux de réalisation de la Feuille de Route annuelle des Centre de Ressources. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
Supérieur ou égal à 80 %	5
Compris entre 60 et 79 %	4
Compris entre 50 et 59 %	3
Compris entre 40 et 49 %	2
Compris entre 30 et 39 %	1
Strictement < à 30 %	0

- Le niveau de satisfaction des Caf sur l'offre de service de leur Cdr. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
Satisfait et très satisfait	5
Moyennement satisfait	3
Peu ou pas satisfait	0

- Le traitement des demandes métiers dans Saxo, avec l'objectif de traiter au moins 80 % des demandes métiers exprimées par les Caf dans Saxo, ce dans un délai de 21 jours ouvrés.

Tableau de synthèse – Pour les Cdr :

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Moyenne des performances des Caf de la région	-	-	30%
	Taux de réalisation de la Feuille de Route annuelle	≥ 80%	≥ 30%	30%
Qualité du service	Niveau de satisfaction des Caf sur l'offre de service de leur CDR	-	-	30%
	Traitement des demandes métiers dans Saxo en moins de 21 jours ouvrés	80%		10%

Pour 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,
- la capacité de la Cnaf à réaliser les projets majeurs définis dans la Cog,
- la maîtrise des risques inhérents à l'établissement public,
- la qualité de service du système d'information.

Un indicateur associé à la performance du réseau des Caf

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.

L'indicateur associé à la capacité de la Caisse nationale de mener à terme les 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 terme ces 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 terme, soit 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.

L'indicateur associé à la maîtrise des risques

- L'indicateur associé à la maîtrise des risques, correspondant à l'atteinte des objectifs de couverture des sécurités informatiques par le réseau des Caf, qui doit être d'au moins 95% (sur la base de la situation des bonnes pratiques obligatoires après évaluation). La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
< 95 %	0
< 97% et ≥ 95%	3
< 99% et ≥ 97%	4
≥ 99%	5

Les 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 10% du volume de saxo en stock entre le 31/12/2019 et le 31/12/2020. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux d'atteinte de l'objectif	Note
> -6 %	0
≤ -6 % et > -8 %	2
≤ -8 % et > -10 %	4
≤ -10 %	5

- Le Taux de disponibilité des applications (front office, back office, API) : Portail Bénéficiaires. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
<<93,5%	0
≥ 93,5 % - < 94,5 %	1
≥ 94,5 % - < 95,5%	2
≥ 95,5 % - < 96,5 %	3
≥ 96,5 % - < 98 %	4
≥ 98 %	5

Tableau de synthèse – Pour la Cnaf :

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Moyenne des performances des Caf	-	-	30%
Pilotage des projets majeurs	Capacité à mener à bien les projets majeurs	-	-	30%
Maîtrise des risques	Couverture du référentiel de maîtrise des risques informatiques (Tacite)	≥99%	≥95%	10%
Qualité de service du système d'information	Réduction du nombre d'anomalies	≤ -10%	≤ -6%	15%
	Taux de disponibilité des applications (front office, back office, API) : Portail Bénéficiaires (Cog)	≥98%	≥93,5%	15%

3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

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 les cas prévoyant une notation progressive. Cela est alors précisé.

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.

3.1 Modalités de calcul de la prime individuelle nationale

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, et avec un seuil de déclenchement lorsque la note de performance atteint 2,5.

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

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

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

3.2 Modalités de calcul de la prime individuelle 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 :

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

[Pour les Centres de ressources \(Cdr\)](#)

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 ressort 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.

3.3 Dispositions particulières (*facultatif*)

**ANNEXE TECHNIQUE
DE L'INSTITUT 4.10**

EXERCICE 2020

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 efficience 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'OPCO ;

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 le niveau de satisfaction des utilisateurs, la performance économique, la qualité de l'offre et la relation client.

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 2020	Seuil de déclenchement 2020	Pondération 2020
<i>Qualité de service – Niveau de satisfaction des utilisateurs (30%)</i>				
1	Note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service	7,8	7	8%
2	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre de service de l'Institut	7,8	7	7%
3	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de la gestion administrative	7,8	7	7%
4	Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'ensemble de l'offre	8,2	7	8%
<i>Performance économique et sociale (50%)</i>				
5	Progression du montant des charges de structure	24 496k€	24 800k€	13%
6	Progression du taux des charges d'activité rapportées au montant des recettes de formation	32%	34%	10%
7	Chiffre d'affaires de l'offre complémentaire et spécifique	500k€	400k€	5%
8	Nombre de formation présentielle substituée en FOAD	70%	50%	13%
9	Respect de la date de transmission de la synthèse financière	31 Mai	-	4%
10	Atteinte de l'Index égalité homme/femme	90/100	75/100	5%
<i>Qualité de l'offre et relation client (20%)</i>				
11	Taux de bilans pédagogiques envoyés sur l'ensemble des dispositifs de l'offre nationale au 28 février N+1	100%	-	8%
12	Taux de traitement des réclamations clients dans un délai de 8 jours	90%	80%	4%
13	Nombre de dispositifs nationaux conçus ou fait l'objet d'une réingénierie au cours de l'exercice pour y inclure de la FOAD	10	5	8%

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 x nombre d'agents de la branche retraite + coefficient de performance de la part nationale de la branche maladie et accidents du travail x nombre d'agents de la branche maladie et accidents du travail + coefficient de performance de la part nationale de la branche famille x nombre d'agents de la branche famille + coefficient de performance de la part nationale de la branche recouvrement x 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 7.80), 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 :

$$R = (n-7) \times 65 / 0.8 + 35$$

- **Indicateur n°2** : Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre de service de l'Institut

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7.80), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, 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 :

$$R = (n-7) \times 65 / 0.8 + 35$$

- **Indicateur n°3** : Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de la gestion administrative de l'Institut

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7.80), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, 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 :

$$R = (n-7)*65/0.8+35$$

- **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 8.2), 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 :

$$R = (n-7)*65/0.2+35$$

3.3.2 Performance économique et sociale

- **Indicateur n°5 : Progression du montant des charges de structure en 2020**

Si la cible est atteinte (montant des charges de structure de 24 496k€ ou moins) sur l'exercice, l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 24 800k€, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

- **Indicateur n°6 : Progression du taux des charges d'activité rapportées au montant des recettes de formation**

Si la cible est atteinte (taux de charge d'activité de 32% ou moins), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 34%, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

- **Indicateur n°7 : Chiffre d'affaires de l'offre complémentaire et spécifique**

Si la cible est atteinte (chiffre d'affaires de 500k€ ou plus sur l'exercice), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 400k€, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

- **Indicateur n°8 : Nombre de formation présentielle substituée en FOAD**

Si la cible est atteinte (nombre de formation présentielle substituée en FOAD de 70% ou plus sur l'exercice), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 50%, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

- **Indicateur n°9 : 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 2020.

- **Indicateur n°10 : Atteinte de l'objectif lié à l'Index égalité homme/femme**

Si la cible est atteinte (score d'atteinte de l'index égalité homme/femme de 90% ou plus), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 75%.

3.3.3 Qualité de l'offre et relation client

- **Indicateur n°11 : 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 2020 / nombre de dispositifs de l'offre nationale déployés sur l'année 2019. 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 :

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

- **Indicateur n°12 : Taux de traitement des réclamations client dans un délai de 8 jours**

Si la cible est atteinte (taux de traitement des réclamations client dans un délai de 8 jours, de 90% ou plus sur l'exercice), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 80%, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

- **Indicateur n°13 : 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 7 dispositifs : 65% de l'indicateur 10 dispositifs : 100% de l'indicateur

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%.

DDO / DRAC / DPID

27/05/20

INTERESSEMENT 2020

1. Eléments de méthode sur les propositions d’objectifs dans le contexte de crise sanitaire

La branche maladie, spécifiquement impactée par le contexte de crise sanitaire a souhaité d’une part conserver certains objectifs essentiels et alignés sur la COG et d’autre part écarter certains objectifs incompatibles avec le contexte 2020 que nous connaissons. La branche reste donc sur un haut niveau d’exigence contextualisé avec des objectifs mobilisateurs et reflétant les efforts et la mobilisation de toutes les composantes de son large réseau.

Une partie des cibles nationales annuelles des objectifs initialement prévus et conservés sera évaluée prorata temporis hors période d’état d’urgence sanitaire.

Le contexte de crise nous a conduit cette année exceptionnellement à écarter les objectifs en montant d’économie sur les dépenses de santé, l’objectif de lutte contre la fraude en montant de préjudices, les objectifs d’enquêtes de satisfaction, ou encore de prévention.

Quelques nouveaux objectifs ont été introduits soit pour rendre compte du haut niveau d’implication de la branche dans la gestion de la crise (contact tracing...) soit à des fins d’harmonisation inter branches (index égalité femmes hommes,...).

2. Evolution du nombre d’indicateurs

Année	National	CPAM	DRSM	CNAM	CARSAT / CRAMIF	CGSS	CTI	CEIR	UGECAIM	MAYOTTE
2019	16	15	15	12	12	18	7	10	12	10
2020	15	11	9	13	10	12	6	5	12	7

3. Grilles d'objectifs par nature de part (nationale/locale) et par type d'organisme

INDICATEURS Part Nationale					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLES	POIDS 20
THEME 1 Qualité de Service	L'offre de télé-services : développement du compte assuré	Utilisation des télé-services <u>Indicateur composite (50%/50%)</u> : - Relevé IJ dématérialisé - Demande dématérialisée CV2	93% 50%	89,60% 45,41%	75
	L'accompagnement des publics fragilisés	Nombre de bénéficiaires C2S	6 840 279	6 252 000	75
	La qualité de service aux assurés	Taux de décrochés des plateformes téléphoniques assurés	Période de mesure excluant la période d'état d'urgence sanitaire 90%	Période de mesure excluant la période d'état d'urgence sanitaire 60%	75
	Améliorer l'accès aux soins dans les territoires	Déployer la télé médecine : Nombre d'actes en télé médecine	500 000 actes	100 000	100
	Améliorer l'accès aux soins dans les territoires	Déployer l'exercice coordonné : Nombre de CPTS signataires de l'accord conventionnel	Prorata temporis excluant la période d'état d'urgence sanitaire 250 hors prorata temporis	Prorata temporis excluant la période d'état d'urgence sanitaire de la situation au 31/12/2019	75

INDICATEURS Part Nationale					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLES	POIDS 20
THEME 2 Gestion du Risque	Sous total - THEME 1				400
	Efficacité des actions de lutte contre la fraude	Taux de fraudes avec suites contentieuses	54%	42%	100
	DMP	Nombre de DMP ouverts	Prorata temporis excluant la période d'état d'urgence sanitaire 14 M. hors prorata temporis	Prorata temporis excluant la période d'état d'urgence sanitaire 8 412 039 hors prorata temporis	100
	Gestion de crise COVID 19	Contact Tracing Indicateur composite 50/50 - Robustesse du SI : taux de disponibilité - capacité à tenir le dispositif départemental : respect des ETP à mobiliser selon la cible définie	100% 90%	85% 75%	100
	La fiabilité des activités et des processus métiers	Harmonisation des taux de reconnaissance AT : Réduction de la variance des résultats locaux	évolution de la variance < ou égale à 0	O/N	100
THEME 3 Performance Economique et Sociale	Sous total - THEME 2				400
	Améliorer le fonctionnement interne de l'Assurance Maladie	Déployer et accompagner les communautés locales au sein de Liam : Déployer Liam au sein du réseau	80% des organismes	20%	50

DDO / DRAC / DPID

27/05/20

INDICATEURS Part Nationale					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLES	POIDS 20
		Indicateur composite de moyens (pondération 50% - 50%) <ul style="list-style-type: none"> - déploiement des capacités de travail à distance permettant à plus de 50% des effectifs d'accéder au télétravail - déploiement de l'offre de e-learning (diffusion des catalogues de formations proposées en E learning) 	O/N O/N		100
	Adaptation RH dans la période				
	Améliorer le fonctionnement interne de l'Assurance Maladie	Réussir l'intégration des collaborateurs des régimes ou mutuelles : Taux de réalisation du bilan RH personnalisé pour les personnels intégrés au 31/12/20	100%	80%	50
Sous total - THEME 3					200
					1000

INDICATEURS part locale CPAM					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
THEME 1 Qualité de service	L'accompagnement des publics fragilisés	Délai d'instruction des demandes C2S (9 ^{ème} décile)	Période de mesure excluant la période d'état d'urgence sanitaire 31j	Période de mesure excluant la période d'état d'urgence sanitaire 45j	150
	Le service de base	Performance du service de base Indicateur composite (40%/60%) - Délai de règlement 1 ^{ère} LJ non subrogée COG (40%) - Délai de règlement des feuilles de soins électroniques assurés (9 ^{ème} décile) (60%)	Période de mesure excluant la période d'état d'urgence sanitaire	Période de mesure excluant la période d'état d'urgence sanitaire	150
			Délai de règlement 1 ^{ère} LJ non subrogée COG : 27j Délai de règlement des feuilles de soins électroniques assurés (9 ^{ème} décile) : 7j	Délai de règlement 1 ^{ère} LJ non subrogée 40J Délai de règlement des feuilles de soins électroniques assurés (9 ^{ème} décile) : 8j	
	L'accompagnement des publics fragilisés	Nombre d'accompagnements PFIDASS avec soins réalisés	Prorata temporis excluant la période d'état d'urgence sanitaire 50 000 hors prorata temporis	Prorata temporis excluant la période d'état d'urgence sanitaire 14 288 hors prorata temporis	100

INDICATEURS part locale CPAM					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
THEME 2 GESTION DU RISQUE	L'offre de télé-services	Utilisation des télé-services PS et Employeurs <u>indicateur composite (1/3 - 1/3 - 1/3)</u> - Taux de protocole de soins électronique (PSE) - Taux Avis d'Arrêt de Travail dématérialisé (AAT) - Taux de e-DAT	PSE : 73% AAT : 60% e-dat : 77%	PSE : 63,73% AAT : 35,26% e-dat : 71,48%	150
	Sous Total - THEME 1				550
	L'accessibilité au système de soins	Nombres d'assistants médicaux	Prorata temporis excluant la période d'état d'urgence sanitaire 1500 hors prorata temporis	Prorata temporis excluant la période d'état d'urgence sanitaire de la situation au 31/12/2019	150
	Sous Total - THEME 2				
THEME 3 Performance Economique et Sociale	La maîtrise de l'activité	Validation des comptes	100%	0%	100
	Socle Commun Ressources Humaines	Socle commun RH : livrables à réaliser	2 ou 3 livrables (au 31/01/21)	0 livrable	100
	Egalité Hommes Femmes	Index égalité Professionnelle	75/100	O/N	100
	Sous Total - THEME 3				300
					1000

INDICATEURS part locale DRSM					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
THEME 1 Qualité de service	Les droits de base	Taux de non rupture des prestations en lien avec les ALD exonérantes	Période de mesure : janv/fév/dernier quadrimestre 95%	Période de mesure : janv/fév/dernier quadrimestre 85%	200
	L'offre de télé-services	Utilisation des télé-services – indicateur composite (1/3 - 1/3 - 1/3) - Taux de protocole de soins électronique (PSE) - Taux Avis d'Arrêt de Travail dématérialisé (AAT) - Taux de certificats médicaux AT/MP dématérialisés	PSE : 73% AAT : 60% AT/MP : 26%	PSE : 63,73% AAT : 35,26% AT/MP : 18,71%	200
	Les délais en AT	Taux de rechutes avec arrêt traitées par le service médical dans un délai inférieur de 30 jours	Période de mesure : T4 75%	Période de mesure : T4 65%	150
	Sous Total - THEME 1				550
THEME 2 Gestion du Risque	Les arrêts de travail	Taux arrêt de travail (risque maladie et risque professionnel) contrôlés par le service médical avant 180 jours pour les assurés admis en L324-1 non exonérant ou en risque AT MP	Période de mesure : T4 75%	Période de mesure : T4 55%	150
	Sous Total - THEME 2				150

INDICATEURS part locale DRSM					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
THEME 3 Performance Economique et Sociale	La maîtrise de l'activité	Validation des comptes	100%	0%	150
	Socle Commun Ressources Humaines	Livrables à réaliser sur l'année	2 ou 3 livrables (au 31/01/21)	0 livrable	150
	Sous Total - THEME 3				300

INDICATEURS Part locale CNAM					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
THEME 1 Qualité de Service	Conforter l'accessibilité du système de soins	<u>Indicateur composite</u> 1/3 , 1/3, 1/3 Mettre en œuvre le 100% santé : Part d'actes à 100 % dans le panier 1 Dentaire Optique Audioprothèse	Dentaire : 51 % dans le panier 1 au 31/12/2020 Optique : 25 % des lunettes en 100 % santé au 31/12/2020 Audioprothèse : 38 % sous le prix limite de vente au 31/12/2020	41 % 15 % 28 %	 150
	Simplifier les démarches des assurés	Mettre en place la numérotation gratuite sur toutes les PFS Déployer le marché	31/12/2020	O/N	150
	Simplifier les démarches des assurés	Compte assuré : Permettre à l'assuré via son compte de choisir l'organisme complémentaire qu'il souhaite en cas de chevauchement	31/12/2020	O/N	100
	Sous Total - THEME 1				400

INDICATEURS Part locale CNAM					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
THEME 2 Gestion du Risque	Renforcer la qualité et la pertinence des parcours de soins	Accès au médecin traitant : • Élaborer et Déployer une stratégie opérationnelle de traitement des assurés sans médecin traitant	Diffusion des instructions au réseau et déploiement dans 100 % du territoire au 31/12/2020	80% des CPAM	150
	Étendre l'offre de service numérique	Indicateur composite 50/50 Déployer le chantier numérique de Ma Santé 2022 : • Concevoir et réaliser le dispositif de création automatique des DMP/ENS • Valider une stratégie de communication visant à accompagner le lancement de l'ENS en lien avec la mise en œuvre d'un double opt-out DMP/ENS	31/12/2020	O/N	150
	Sous Total - THEME 2				300
	Améliorer le fonctionnement interne de l'Assurance Maladie	Arpège travailleurs salariés (Gestion des IJ) Réalisation de la recette permettant de sécuriser la mise en production à mars 2021	31/12/2020	O/N	75
THEME 3 Performance Economique et Sociale	Consolider les systèmes d'information	Taux de projets informatiques respectant le calendrier initial	58%	56%	75
	Améliorer la performance des organismes	Indicateur composite 50/50 PLEIADE — Dématérialisation des flux entrants • Attribuer le marché • Mettre en œuvre une solution d'archivage électronique	31/12/2020	O/N	75

DDO / DRAC / DPID

27/05/20

INDICATEURS Part locale CNAM					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
		permettant la destruction des pièces justificatives papier (arrêts de travail et feuilles de soins)			
	Rendre nos systèmes d'information plus agiles et plus performants	Rénovation de la démarche conduite de projet S'assurer de l'application de la nouvelle méthode, respect de la méthode : (sur la liste des projets désignés) Chaque projet doit définir un produit informatique optimisé (PIO), appliquer la méthode de conception à coût objectif CCO, avoir un garant	100%	80%	75
	Sous Total - THEME 3				300
					1000

INDICATEURS Part locale CARSAT et CRAMIF					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
THEME 1 Qualité de Service	L'accompagnement des publics fragilisés	Service social : Taux de demandes d'intervention avec rendez-vous dans les 15 jours	70%	60%	100
	L'accompagnement des publics fragilisés	Service social : Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois hors période du 1 ^{er} mai au 31 août	≤ 12%	≤ 17%	100
	L'accompagnement des publics fragilisés	Service social : Taux de remise du plan d'aide aux bénéficiaires d'une intervention sociale individuelle sur l'axe santé – employabilité ayant eu au moins 3 entretiens	55%	40%	100
	Sous Total - THEME 1				300
THEME 2 Gestion du Risque	L'accompagnement des assurés	Nombre d'assurés accompagnés au titre de la PDP	Prorata temporis excluant la période d'urgence sanitaire 144 100 hors prorata temporis	Prorata temporis excluant la période d'état d'urgence sanitaire 129 690 hors prorata temporis	100
	La prévention des risques professionnels	<u>Indicateur composite 1/3, 1/3, 1/3</u> pour évaluation globale du déploiement des programmes de prévention :	80%	0%	200

DDO / DRAC / DPID

27/05/20

INDICATEURS Part locale CARSAT et CRAMIF					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
THEME 3 Performance Economique et Sociale		Taux d'atteinte des cibles CPG AT/MP sur les 3 programmes nationaux de prévention (TMS Pros, Chutes, Risque chimique)			
	Incitations financière : Consommation des budgets de contrats de prévention et AFS	Taux de consommation des enveloppes budgétaires annuelles notifiées incluant les reports de crédits: - Engagements pour les aides financières simplifiées, - Autorisations de programmes pour les contrats de prévention.	70%	0%	100
	Sous Total - THEME 2				400
	Contrôle Interne- Fiabilisation des données de la branche AT - MP	Qualité des taux notifiés	≤ 3%	≤ 6%	150
	La maîtrise de l'activité	Validation des comptes	100%	0	150
	Sous Total - THEME 3				300
					1000

INDICATEURS Part locale CGSS					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
THEME 1 Qualité de Service	L'accompagnement des publics fragilisés	Service social : Taux de demandes d'intervention avec rendez-vous dans les 15 jours	70%	60%	75
		Service social : Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois	≤ 12%	≤ 17%	75
	Le service de base	Performance du service de base Indicateur composite 25% / 25% / 25% / 25% : - Délai de règlement 1ère LJ non subrogée - Délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecins - Délai de remboursement des FSE Assurés 9 ^{ème} décile - Délai d'instruction des demandes CMUC/ACS	Période de mesure excluant la période d'état d'urgence sanitaire	Période de mesure excluant la période d'état d'urgence sanitaire 52J	300
			Délai de règlement 1ère LJ non subrogée : 39J	30J	
			Délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecins : 20J	8J	
			Délai de remboursement des FSE Assurés 9 ^{ème} décile : 7J	45j	
			Délai d'instruction des demandes CMUC/ACS : 32J		
	L'offre de télé-services	Utilisation des télé-services Professionnels de santé indicateur composite 50% / 50% - Taux de protocole de soins électronique (PSE) - Taux Avis d'Arrêt de Travail dématérialisé (AAT)	PSE : 73% AAT : 60%	PSE : 42.81% AAT : 34.63%	100

INDICATEURS Part locale CGSS					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
	Sous Total - THEME 1				550
THEME 2 Gestion du Risque	La prévention des risques professionnels	<u>Indicateur composite 1/3, 1/3, 1/3</u> pour évaluation globale du déploiement des programmes de prévention : Taux d'atteinte des cibles CPG AT/MP sur les 3 programmes nationaux de prévention (TMS Pros, Chutes, Risque chimique)	80%	0%	300
	Sous Total - THEME 2				
THEME 3 Performance Economique et Sociale	La maîtrise de l'activité	Validation des comptes	100%	0%	150
	Sous Total THEME 3				150
					1000

INDICATEURS Part locale CTI					
THEME INTERSESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
THEME 1 Qualité de Service	Qualité de service	Respect des engagements de disponibilités des applications, de respect des délais de traitements, de respect des engagements dans les domaines Continuité, Capacité, Support, Projet, Recette, Sécurité et Respect des plannings du plan de transformation des centres concernés	100%	0%	755
	Enquête de satisfaction	Evaluation de la satisfaction des utilisateurs - enquête BVA (note sur 10) Et en plus pour le CSH (CTI SUD et CTI Strasbourg) satisfaction des clients	Note 2019	Note 2018 (50% si atteint)	50
	Sous Total - THEME 1				805
THEME 2 Gestion du Risque	SMI	Adhésion à la démarche SMI	100%	0%	50
	Sécurité des systèmes	Respect des engagements de la PSSI	100%	0%	70
	Validation des comptes	Taux de respect de la validation des comptes	100%	30%	20
THEME 3	Sous Total - THEME 2				140
	Respect du budget	Taux de respect de la prévision budgétaire du dernier trimestre de l'année	Budget consommé entre 98% et 102% de la prévision	Budget consommé entre 90% et 105% de la prévision	55

DDO / DRAC / DPID

27/05/20

INDICATEURS Part locale CTI					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
Performance Economique et Sociale	Sous Total THEME 3				55
					1000

27/05/20

DDO / DRAC / DPID

INDICATEURS Part locale CEIR						
THEME INTERSESEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20	
THEME 1 Qualité de Service	Qualité des remontées d'informations	Respect des engagements sur le Courrier, la Gestion des stocks et la Maintenance du matériel	100%	0%	270	
	Services transverses	Respect des engagements dans les domaines Continuité, Support, Projet et Transformation	100%	0%	380	
	Sous Total - THEME 1				650	
THEME 2 Gestion du Risque	Gestion des risques	Respect de la qualité d'impression et de la mise sous plis	100%	0%	100	
	Sous Total - THEME 2				100	
THEME 3 Performance Economique et Sociale	Performance	Atteindre les engagements de production journalière	100%	0%	150	
	Budget	Suivi des consommations budgétaires dans les accords-cadres nationaux et suivi du budget entre prévisionnel et exécuté à fin juin et fin septembre et projection à fin décembre	100%	0%	100	
	Sous Total THEME 3				250	
					1000	

DDO / DRAC / DPID

27/05/20

INDICATEURS Part locale UGECAM					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
THEME 1 Qualité de Service	La qualité au sein des établissements Médico-sociaux	Plan de transformation inclusive de l'offre médico-sociale tenant compte de la crise COVID	Transmission par l'Ugecam d'un plan d'actions concernant l'ensemble de ses établissements et services médico-sociaux (handicap enfant/adulte) avant le 31/12/2020	O/N	100
	La qualité au sein des établissements Sanitaires	Enquête de satisfaction dans les établissements sanitaires	Remontée d'une note d'analyse des résultats par établissements	O/N	100
	La qualité au sein des établissements Sanitaires	Certification HAS en A ou B pour les établissements éligibles	100% si tous les établissements en certification en A 75% si 1 établissement classé en B 50% si 1 établissement classé en C	0%	100
	La qualité au sein des établissements Sanitaires	Prise en charge des patients COVID	Transmission par l'Ugecam d'un plan d'actions sur la prise en charge des patients COVID dans l'ensemble de ses établissements sanitaires avant le 30/09/2020	O/N	100
	La qualité au sein des établissements Médico-sociaux et Sanitaires	Réactualisation ou élaboration du projet d'établissement sanitaire ou médico-social	Intégration pour le 31/12/2020 dans la réactualisation des projets d'établissements des retours d'expériences de la crise Covid : - aspect prévention, - développement de l'éducation thérapeutique, - auto rééducation avec les kinés, - consultations à distance, - accompagnement à distance....	O/N	100
	Sous Total - THEME 1				500

INDICATEURS Part locale UGECAM					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
THEME 2 Gestion du Risque	Accès aux soins	Accès aux soins des personnes en situation de handicap	Remontée d'un plan d'actions sur l'amélioration de l'accès aux soins des personnes en situation de handicap avant le 31/12/2020	O/N	100
	Renforcement du contrôle interne	Cartographie des risques et COVID	Remontée d'une analyse des impacts majeurs du COVID sur la cartographie des risques et des moyens de maîtrise mis en oeuvre pour le 31/07/2020	O/N	50
	Renforcement du contrôle interne	Plan d'actions COVID Contrôle Interne	Remontée d'un plan d'actions spécifique sur les risques majeurs de la cartographie des risques impactés par le COVID pour le 31/07/2020	O/N	100
	Sous Total - THEME 2				250
THEME 3 Performance Economique et Sociale	Insertion des personnes reconnues « travailleur handicapé »	Contribution versée à l'AGEFIPH	Contribution versée à l'AGEFIPH : objectif de 0 euro	O/N	50
	Assurer l'équilibre économique de chaque UGECAM	Activité sanitaire – Mise en place d'un télé-suivi dans les établissements sanitaires	Mise en place de téléconsultations dans les établissements ayant fermé leur HDJ	O/N	75
	Assurer l'équilibre économique de chaque UGECAM	Activité Médico-Sociale – Mise en place d'un accompagnement à distance	Mise en place d'un suivi dans l'accompagnement à distance des personnes en situation de handicap	O/N	75
	Assurer l'équilibre économique de chaque UGECAM	Elaboration d'un plan d'action sur la prévention et la maîtrise de l'absentéisme	Plan d'action sur la prévention et la maîtrise de l'absentéisme transmis au 31/12/2020	O/N	50

DDO / DRAC / DPID

27/05/20

INDICATEURS Part locale UGECAM

THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
	Sous Total THEME 3				250
					1000

INDICATEURS Part locale MAYOTTE					
THEME INTERESSEMENT	SOUS-THEME	INDICATEUR	OBJECTIFS	SOCLE	POIDS 20
THEME 1 Qualité de Service	Le service de base	Performance du service de base Indicateur composite 1/3, 1/3, 1/3: - Délai de règlement 1 ^{ère} LJ non subrogée - Délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecins - Délai de remboursement des FSE Assurés 9 ^{ème} décile	Période de mesure excluant la période d'état d'urgence sanitaire Délai de règlement 1 ^{ère} LJ non subrogée : 50J Délai de règlement des feuilles de soins papier assurés et médecins : 20J Délai de remboursement des FSE Assurés 9 ^{ème} décile : 7J	Période de mesure excluant la période d'état d'urgence sanitaire IJ : Résultat 2019 FSP : 30j FSE : 9j	300
	L'offre de télé-services	Taux d'adhérents au compte Améli	21%	18%	200
	Sous Total - THEME 1				500
	L'efficacité	Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois hors période du 1 ^{er} mai au 31 août	≤ 12%	≤ 17%	150
	La maîtrise de l'activité	Validation des comptes	100%	0%	200
THEME 3 Performance Economique et Sociale	La télétransmission PN	Taux de télétransmission des frais de santé	95%	85%	150
	Sous Total - THEME 3				500
					1000

Annexe technique de l'accord intéressement

Branche recouvrement

ANNÉE 2020

SOMMAIRE

1. LE CHAMP D'APPLICATION
2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE
 - 2.1 Les indicateurs de la part nationale d'intéressement
 - 2.2 Les indicateurs de la part locale d'intéressement
3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

1. LE CHAMP D'APPLICATION

La présente annexe s'applique :

- aux 22 Unions de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (Urssaf)
- aux 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (Cgss)
- à la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte (Css)
- à la Caisse Commune de Sécurité Sociale de Lozère (Ccoss)
- à l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (Acoss).

2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE

Les critères de performance de la branche Recouvrement sont majoritairement issus de la convention d'objectifs et de gestion 2018/2022 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.

La mesure de la performance intégrera – sous forme de neutralisations de périodes et/ou d'abaissements proratisés des objectifs – les impacts de la période d'état d'urgence sanitaire du 16 mars au 10 juillet 2020 lorsque celle-ci aura rendu impossible la réalisation de tout ou partie des activités contribuant à l'atteinte de ces mêmes objectifs.

2.1 Les Indicateurs de la part nationale d'intéressement

Le calcul s'effectue à partir des résultats obtenus sur 11 indicateurs représentatifs.

Thème	Indicateur	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Taux de satisfaction globale (hors TI)	70%	85%	5%
	Taux de satisfaction globale (TI)	70%	85%	5%
	Taux de satisfaction par contacts (hors TI)	70%	76%	5%
	Taux d'appels aboutis (Hors TI)	70%	87%	10%
	Taux d'appels aboutis (TI)	70%	87%	10%
	Taux de dématérialisation des volets sociaux Cesu	78%	85%	10%
« Maîtrise des risques »	Montant redressements LCTI en cumul	1 680 M€	1 790 M€	5%
	Taux de couverture employeur			
	Intensité de la fiabilisation			
	Taux de récupération des créances à 300j en montant RG-hors TO			
	Taux d'intégration des débits	95%	98%	15%
	Taux de disponibilité des applications (externes)	98%	99,1%	10%
« Performance économique et sociale »	Taux de mutualisation des achats	43%	44%	15%
	Accompagnement interne de la Branche à la période			10%
	Indicateur composite de moyens (pondération 50% - 50%)			
	- déploiement des capacités de travail à distance permettant à plus de 50% des effectifs d'accéder au télétravail	O/N		
	- adaptation de l'offre de formation (taux de transformation de formations nationales certifiantes et non certifiantes institutionnelles et internes, en formations à distance)	30%	50%	

2.2 Les indicateurs de la part locale d'intéressement

Le calcul s'effectue à partir des résultats obtenus sur des indicateurs représentant les priorités de la convention d'objectifs et de gestion et des contrats pluriannuels de gestion de chacun des organismes, à savoir :

- 7 indicateurs pour les Urssaf et la CCSSL ;
- 7 indicateurs pour les CGSS et 6 pour CSS de Mayotte ;
- 9 indicateurs pour l'Acoss.

2.2.1 Les indicateurs de la part locale Urssaf et de la CCSSL (*) (**) (***)

Thème	Indicateurs	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Taux de dématérialisation des paiements TI	90% de la cible	85%	15%
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) RG	90% de la cible	84%	15%
	Qualité réponse aux courriels	16	18	10%
« Maîtrise des risques »	Taux de redressements positif TPE/PME			
	Qualité de vidage (IQV) local (***)	90% de cible	93%	15%
	Taux de comptes créditeurs	110% de la cible	12%	15%
	Taux de maîtrise des TO (hors TI)			
	Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours	90% de cible	80%	15%
« Performance économique et sociale »	Index égalité femmes/hommes	70%	85%	15%
	Montant contribution Agefiph			

(*) La CCSS de Lozère déléguant la gestion du recouvrement à l'Urssaf Languedoc-Roussillon, la part locale recouvrement de la CCSS et la part locale de l'Urssaf sont les mêmes.

(**) Pour la CCSS de Lozère, les dispositions décrites ne s'appliquent que pour la part recouvrement (voir paragraphe sur les dispositions particulières).

(***) En tenant compte des nouvelles instructions de gestion de trésorerie en URSSAF issues de la crise Covid-19 (notamment transmettre les seules "prévisions" quasi certaines de remontées de cotisations, laisser des soldes bancaires résiduels plus importants pour faire face aux impayés sur prélèvements et demandes remboursement).

2.2.2 Les indicateurs de la part locale des CGSS et la CSS Mayotte

Les dispositions décrites ne s'appliquent que pour la part recouvrement (voir paragraphe sur les dispositions particulières).

Thème	Indicateurs	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Taux de dématérialisation des paiements TI	90% de la cible	85%	15%
	Taux de dématérialisation des paiements RG	90% de la cible	96%	15%
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) RG	90% de la cible	84%	15%
	Qualité réponse aux courriels	16	18	10%
« Maîtrise des risques »	Taux de redressements positif TPE/PME			
	Qualité de vidage (IQV) local (*)	90% de cible	93%	15%
	Taux de comptes créditeurs	110% de la cible	12%	15%
	Taux de maîtrise des TO (hors TI)			
	Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours	90% de cible	80%	15%

(*) En tenant compte des nouvelles instructions de gestion de trésorerie en Urssaf issue de la crise Covid-19 (transmettre les seules "prévisions" quasi certaines de remontées de cotisations, laisser des soldes bancaires résiduels plus importants pour faire face aux impayés sur prélèvements et demandes remboursement).

Pour la CSS de Mayotte, les indicateurs sont identiques, à l'exception du taux de dématérialisation des paiements TI.

Thème	Indicateurs	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Taux de dématérialisation des paiements RG	35%	42%	20%
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) RG	60%	84%	15%
	Qualité réponse aux courriels	16	18	20%
« Maîtrise des risques »	Taux de redressements positif TPE/PME			
	Nombre d'actions de contrôle (CCA / CPAP)			
	Taux de récupération des créances à 100 jours en nombre			
	Qualité de vidage (IQV) local*	90% de cible	85%	15%
	Taux de comptes créditeurs	25%	15%	15%
	Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours	70%	80%	15%

(*) En tenant compte des nouvelles instructions de gestion de trésorerie en Urssaf issues de la crise Covid-19 (transmettre les seules "prévisions" quasi certaines de remontées de cotisations, laisser des soldes bancaires résiduels plus importants pour faire face aux impayés sur prélèvements et demandes remboursement).

2.2.3 Les indicateurs de la part locale Acoess

Thème	Indicateurs	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Coefficient moyen de performance des organismes	-	-	20%
	Avancement de 4 projets stratégiques * Mise en ligne des formulaires d'indemnisation des heures non travaillées CESU/PAJE/CEA * Déploiement téléphonie Aramis 3 * Déploiement d'ORC * Mise en ligne et alimentation avec 30 jeux de données du portail open-data	80%	100%	20%
	Note de satisfaction des partenaires attributaires	5,8	7,1	5%
	Délai moyen de notification aux attributaires	25	22	10%
	Avancement des travaux de fiabilisation intégrée	80%	100%	10%
« Maîtrise des risques »	Taux de disponibilité des applications (internes)	97,00%	99,20%	10%
	Nombre de jours ouverts moyen de financement sécurisé à 100%	5 jours	8 jours	10%
« Performance économique et sociale »	Taux de réalisation des dialogues de gestion	90%	100%	5%
	Index égalité hommes / femmes	80%	90%	10%

3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

3.1 Modalités de calcul de la prime individuelle nationale

- **Calcul du montant national distribué**

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

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

- **Calcul du coefficient national de performance**

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

- En-dessous du seuil : 0%
- entre la cible et le seuil : $(\text{Valeur de l'indicateur} - \text{Seuil}) / (\text{Cible} - \text{Seuil})$
- au-dessus de la cible : 100%

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

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

- **Calcul de la prime individuelle nationale**

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

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

3.2 Modalités de calcul de la prime individuelle locale

- **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.

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

3.3 Dispositions particulières

3.3.1) *Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) et Caisse de Sécurité sociale de Mayotte (CSS)*

- **Prime nationale d'intéressement**

La prime nationale des agents des CGSS et CSS est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime nationale de la branche Retraite, de la prime nationale des branches Maladie et Accidents du travail et de la prime nationale de la branche Recouvrement.

$$\begin{aligned} \text{Prime nationale (CGSS)} = & \\ & [\text{Prime nationale (Retraite)} \times \text{Nombre d'agents (Retraite)} + \\ & \text{Prime nationale (Maladie et A.T.)} \times \text{Nombre d'agents (Maladie et A.T.)} + \\ & \text{Prime nationale (Recouvrement)} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] \\ & / \text{Nombre d'agents (CGSS)} \end{aligned}$$

- **Prime locale d'intéressement**

La prime locale des agents des CGSS et CSS est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime locale de la branche Retraite, de la prime locale des branches Maladie et Accidents du travail et de la prime locale de la branche Recouvrement.

$$\begin{aligned} \text{Prime locale (CGSS)} = & \\ & [\text{Prime locale (Retraite)} \times \text{Nombre d'agents (Retraite)} + \\ & \text{Prime locale (Maladie et A.T.)} \times \text{Nombre d'agents (Maladie et A.T.)} + \\ & \text{Prime locale (Recouvrement)} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] \\ & / \text{Nombre d'agents (CGSS)} \end{aligned}$$

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

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

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

3.3.2) Caisse Commune de Sécurité Sociale de Lozère (CCSS)

- **Prime nationale d'intéressement**

La prime nationale des agents de la CCSS de Lozère est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime nationale de la branche Famille, de la prime nationale des branches Maladie et Accidents du travail et de la prime nationale de la branche Recouvrement.

$$\begin{aligned} \text{Prime nationale (CCSS)} = & \\ & [\text{Prime nationale (Famille)} \times \text{Nombre d'agents (Famille)} + \\ & \text{Prime nationale (Maladie et A. T.)} \times \text{Nombre d'agents (Maladie et A. T.)} + \\ & \text{Prime nationale (Recouvrement)} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] \\ & / \text{Nombre d'agents (CCSS)} \end{aligned}$$

- **Prime locale d'intéressement**

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

$$\begin{aligned} \text{Prime locale (CCSS)} = & \\ & [\text{Prime locale (Famille)} \times \text{Nombre d'agents (Famille)} + \\ & \text{Prime locale (Maladie et A.T.)} \times \text{Nombre d'agents (Maladie et A.T.)} + \\ & \text{Prime locale (Recouvrement)} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] \\ & / \text{Nombre d'agents (CCSS)} \end{aligned}$$

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

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

INTERESSEMENT 2020

ANNEXE TECHNIQUE

DE LA BRANCHE RETRAITE

1 - CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD D'INTERESSEMENT « BRANCHE RETRAITE »

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

- 1.1. les Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail (CARSAT),
- 1.2. les Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS),
- 1.3. la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse pour sa partie régionale Ile de France (CNAV en Ile de France),
- 1.4. la 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. La Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte

2 - MESURE DE LA PERFORMANCE

Remarque liminaire :

La mesure de la performance intégrera – sous forme de neutralisations de périodes et/ou d'abaissements proratisés des objectifs – les impacts de la période d'état d'urgence sanitaire lorsque celle-ci aura rendu impossible la réalisation de tout ou partie des activités contribuant à l'atteinte de ces mêmes objectifs.

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 27 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 » (6 indicateurs)**
 - 1) Améliorer la productivité globale
 - 2) Réduire le coût de gestion
 - 3) Améliorer la performance sociale (Taux de formation des collaborateurs)
 - 4) Index Egalité Femmes / Hommes

- 5) Adaptation RH à la crise sanitaire (indicateur composite : déploiement du télétravail et des formations e-learning)
- 6) Réduire la consommation d'énergie
- **Thème « Qualité de service » (18 indicateurs)**
- 7) Déploiement de mesures d'accompagnement des seniors pendant la crise sanitaire (indicateur composite : campagnes d'appels sortants)
- 8) Taux de dossiers droits propres « RG » déposés au moins 4 mois avant la date de point de départ de la retraite
- 9) Taux de dossiers droits propres « TI » déposés au moins 4 mois avant la date de point de départ de la retraite
- 10) Taux de dossiers droits propres « RG » notifiés avant la date de point de départ de la retraite
- 11) Taux de dossiers droits propres « TI » notifiés avant la date de point de départ de la retraite
- 12) Taux de dossiers droits dérivés « RG » notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande
- 13) Taux de dossiers droits dérivés « TI » notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande
- 14) Taux des réclamations traitées dans les délais
- 15) Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)
- 16) Taux de courriels traités dans les délais
- 17) Nombre d'entretiens information retraite (EIR)
- 18) Taux de satisfaction globale des retraités
- 19) Taux de satisfaction par mode de contact
- 20) Ressenti de la réitération : nombre moyen de contacts par retraité (tous canaux)
- 21) Taux de demandes de retraite déposées en ligne
- 22) Taux de demandes d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum
- 23) Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel
- 24) Développement de la reconnaissance réciproque des groupes iso-

ressources (GIR) : taux de couverture

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

25) Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement (IQPR)

26) Montant des indus frauduleux et fautifs constatés

27) Montant des indus frauduleux et fautifs évités

2.2. INDICATEURS ET OBJECTIFS RETENUS POUR LA CNAV POUR SES MISSIONS NATIONALES (INTEGRES A LA PART LOCALE)

La mesure de performance de la CNAV pour ses missions nationales s'effectue à l'aide des 7 indicateurs suivants (la liste détaillée des indicateurs et des objectifs des services nationaux est présentée en annexe 2).

- 1) Améliorer le taux de disponibilité des applications (back-office, front-office, portail assurés)
- 2) Réduire le Taux d'Incidence Financière (TIF)
- 3) Améliorer la productivité globale
- 4) Réduire le coût unitaire
- 5) Réduire les écarts de productivité entre caisses
- 6) Optimiser la mutualisation des achats
- 7) Améliorer les délais d'identification des assurés nés à l'étranger (SANDIA).

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 12 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) Taux de satisfaction globale des retraités ;
- 2) Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI) ;
- 3) Taux de réclamations traitées dans les délais ;
- 4) Taux de courriels traités dans les délais ;

- 5) Taux de saisie des DADS au 31/07 ;
- 6) Taux de dossiers droits propres notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande ;
- 7) Taux de dossiers droits dérivés notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande ;
- 8) Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum ;
- 9) Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel (nombre de bénéficiaires) ;
- 10) Pourcentage des dossiers ASPA payés dans le mois suivant l'échéance due ;
- 11) Taux d'évolution de la consommation d'énergie ;
- 12) Taux de formation des collaborateurs.

2.4. SEUILS DE DECLENCHEMENT DU VERSEMENT DES PRIMES D'INTERESSEMENT

A 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 - MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'INTERESSEMENT

3.1. PRIME NATIONALE D'INTERESSEMENT (PNI)

Elle est attribuée en fonction des performances de la branche sur les 27 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 1.095 points.

Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 547,5 points.

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

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

3.2. PRIME LOCALE D'INTERESSEMENT (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 x (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)

Chacun des indicateurs (cf : Annexe 2) est doté d'un coefficient, le maximum théorique de points pouvant être réalisé est de 350 points.

Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 175 points.

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 x (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 PARTICULIERES APPLICABLES A CERTAINES CATEGORIES

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) :

Chacun des indicateurs (cf : Annexe 3) est doté d'un coefficient, le maximum théorique de points pouvant être réalisé est de 510 points.

Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 255 points.

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 ses activités régionales / 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 x (nombre de points obtenus par la CNAV pour ses activités nationales / 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.