

Convention collective nationale

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

**Protocole d'accord du 21 juin 2023**  
relatif à l'intéressement

NOR : ASET2351158M

IDCC : 218

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

**UCANSS,**

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

**PSTE CFTD,**

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

**Préambule**

Considérant l'intérêt que représente, dans les organismes du régime général de sécurité sociale, et pour les personnels y travaillant, en termes d'attractivité et de fidélisation, 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 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.

Le présent accord d'intéressement est décliné en application des dispositions légales et réglementaires.

## **Titre I<sup>er</sup> Dispositions générales**

### **Article 1<sup>er</sup> | Durée de l'accord**

L'accord est conclu pour une durée de trois ans et s'applique aux exercices 2023, 2024 et 2025.

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 de la convention collective nationale 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 deux mois d'ancienneté acquise au sein d'un organisme relevant du présent accord.

### **Article 4 | Caractéristiques de l'intéressement**

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

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

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

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

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

### **Article 5 | Procédure de règlement des différends**

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

- un représentant par organisation syndicale nationale représentative disposant chacun d'une voix ;
- le président du comité exécutif ou son représentant, quatre directeurs du comité exécutif dont deux représentant les organismes régionaux et locaux, et le directeur de l'Ucanss ou son représentant 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 désignent deux tiers qualifiés choisis l'un par la délégation employeur, l'autre par les organisations syndicales nationales représentatives.

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

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

## **Article 6 | *Renouvellement, révision et dénonciation 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 à la suite de la tenue de la dernière commission au titre de l'accord prévue par l'article 7. Ce bilan fait notamment état des évolutions de la masse budgétaire dédiée à l'intéressement, du taux d'atteinte, du montant global et du montant individuel moyen de la prime d'intéressement.

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

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

Il sera soumis à l'agrément ministériel.

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

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

L'accord ne peut être dénoncé que par l'ensemble des parties signataires de l'accord initial. La dénonciation doit être notifiée, par l'une ou l'autre des parties, au directeur général 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, comprend deux collèges :

- au titre du collège salarié, huit représentants au total pour chaque confédération ou union représentative au sein du régime général ;
- au titre du collège employeur, du directeur de l'Ucanss ou de son représentant, du ou des représentants de chaque caisse nationale.

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. Ils sont 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 deux parts dans l'intéressement, la première identifiant l'atteinte d'objectifs définis par branche de législation, et dénommée « part nationale d'intéressement » ; la seconde caractérisant l'atteinte des objectifs régionaux ou locaux par les organismes 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 45 % au titre de la part nationale et de 55 % au titre de la part locale.

Par exception au principe visé précédemment, et compte tenu de ses spécificités, l'annexe de l'intéressement de la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), est constituée d'une seule part globale.

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 priorités et orientations 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 ;
- le congé de paternité et d'accueil de l'enfant (art. L. 3314-5) ;
- le congé d'adoption (art. L. 1225-37 du code du travail) ;
- le congé de deuil (art. L. 3142-1-1 du code du travail) ;
- les périodes de mise en quarantaine en sens du 3° du I de l'article L. 3131-15 du code de la santé publique (art. L. 3314-5).

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 d'un an courant à compter du 1<sup>er</sup> juin suivant la clôture de l'exercice au titre duquel ces sommes sont attribuées. Passé ce délai, ces sommes sont remises à la Caisse des dépôts et consignations où l'intéressé peut les réclamer jusqu'au terme de la prescription.

Lorsqu'un salarié ayant quitté l'organisme ne peut être atteint à la dernière adresse indiquée par lui, les sommes et droits auxquels il peut prétendre sont affectées au plan d'épargne. La conservation des fonds commun de placement continue d'être assurée par l'organisme qui en a la charge pendant dix ans, puis les avoirs du bénéficiaire sont remis à la Caisse des dépôts et consignations qui les conserve pendant vingt ans.

L'intéressé pourra 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, 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.

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 des dispositifs d'épargne salariale du régime général.

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 21 juin 2023.*

(Suivent les signatures.)

### **Méthode de calcul de l'intéressement**

Le montant de la masse salariale globale dédié à l'intéressement est déterminé à partir d'un pourcentage de la masse salariale.

Ce montant est ensuite divisé par le nombre d'ETP qui tient compte du temps de travail et des absences pénalisantes, afin de déterminer le montant maximal par ETP.

Les absences pénalisantes réduisent le nombre d'ETP mais ne réduisent pas le montant de la masse salariale globale dédié.

*(Voir page suivante.)*

# **Annexes techniques de l'accord intéressement 2023**

L'UCANSS

## **ANNÉE 2023**

### **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°	Indicateurs	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%	5%
	2	Taux de décrochés téléphoniques (Offre de service)	88%	80%	10%
	3	Taux de réponse, sous 7 jours ouvrés, aux demandes écrites	90%	75%	10%
	4	Site La SecuRecrute.fr : fréquentation	6,5 millions visites	5 millions visites	10%
	5	Taux de satisfaction des organismes sur les principales offres de services immobilière (accompagnement projet, cession, locations, décret tertiaire)	80%	70%	5%
	6	Taux de disponibilité du portail Ucanss, et des sites LaSecuRecrute.fr et Securite-sociale.fr	99%	96%	5%
Performance économique et sociale	7	Part des charges à payer soldées au 31 mars N+1	95%	92%	5%
	8	Chiffres d'affaires de la Centrale d'achat (y compris imprimés ou marchés sous convention UGAP)	740 M€ TTC	720 M€ TTC	5%
	9	Taux de marchés passés par la Centrale d'achat sur l'année, portant une clause ou un critère environnemental (on rappelle que chaque « lot » d'une procédure est un marché)	85%	75%	5%

	<b>10</b>	Taux d'engagement fonds conventionnels (sur collecte, incluant le report N-1)	87%	75%	5%
	<b>11</b>	Validation des comptes N-1	Validation sans réserves (100%)	(*)	5%
	<b>12</b>	Part des demandes d'indemnisation des Représentants syndicaux et des Conseillers payées en moins de 20 jours	88%	85%	5%
	<b>13</b>	Index égalité hommes/femmes	96/100	75/100	5%
	<b>14</b>	Nombre de salariés de la Sécurité sociale, tous régimes confondus, ayant suivis le module de formation « Cap vers la sobriété ! », proposé par l'I4.10 et l'Ucanss	6000 salariés	4000 salariés	10%
	<b>15</b>	Taux de résultats du plan de contrôle interne conformes aux objectifs	90%	80%	5%
<b>Maîtrise des risques</b>	<b>16</b>	Délai de traitement de la recevabilité des candidatures examinées par le Comité des Carrières	90 % à J et 100% à J+2	85 % à J et 95% à J+2	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%

### **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 + coefficient de performance de la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie x nombre d'agents de la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) / nombre total d'agents des branches.

Elle représente 45% 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 X indicateurs.

Elle représente 55% du résultat global.

Branche autonomie – CNSA

## ANNÉE 2023

### SOMMAIRE

1. LE CHAMP D'APPLICATION
2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE
3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

## **1. LE CHAMP D'APPLICATION**

La présente annexe concerne la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).

Pour la première fois, la CNSA est intégrée dans le protocole national concernant l'intéressement collectif négocié par l'Ucanss avec les organisations syndicales nationales. Jusqu'en 2022, la CNSA négociait un accord concernant son établissement avec ses représentants du personnel.

Les indicateurs suivants s'appliquent à la seule CNSA compte tenu des spécificités de l'organisation territoriale de la branche, qui ne dispose pas d'un réseau équivalent aux autres branches de la Sécurité sociale.

## **2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE**

Les critères de performance de la CNSA découlent des objectifs fixés par sa convention d'objectifs et de gestion (COG) 2022-2026 et sont le reflet de ses priorités d'actions de l'année 2023.

Les indicateurs ont été regroupés selon trois axes :

- ➔ la qualité de service et l'adaptation de l'offre
- ➔ la performance économique et sociale
- ➔ la maîtrise des risques

Tableau de synthèse :

Thème	N°	Indicateur	Cible à 100%	Cible à 50%	Pondération
Qualité de service et adaptation de l'offre	1	Déploiement par les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) de la version 3 de l'outil de transmission des données du SI MDPH (CAT MDPH) et automatisation de cette transmission à la CNSA : nombre de MDPH utilisant la V3 de l'outil	95 MDPH	75 Puis système proportionnel de 76 à 94*	5%
	2	Nombre de départements éligibles à la V1 du SI allocation personnalisée d'autonomie (APA), positionnés sur le calendrier de déploiement 2024	80 départements ou plus	50 Puis système proportionnel de 51 à 79*	5%
	3	Nombre de visites du portail « Pour les personnes âgées »	7 900 000	6 320 000	2,5%
	4	Nombre de visites de la plateforme « Mon parcours handicap »	3 045 000	2 900 000	2,5%
	5	Nombre de manifestations dédiées à la valorisation et à la diffusion des enseignements des recherches ou des actions innovantes soutenues au titre du budget d'intervention de la CNSA	4	3	5%
	6	Mise en œuvre du programme de soutien à l'investissement des établissements et services médico-sociaux (ESMS), notamment à travers le Ségur de la santé : Taux de réalisation en autorisation d'engagement (AE) : → Du Ségur immobilier habitat inclusif et du Ségur immobilier réhabilitation hors outre-mer (pondération à 50%) → Du plan d'aide à l'investissement dans le secteur handicap (pondération à 20%) → Du Ségur programme ESMS numérique (pondération à 30%)	90%	80%	5%

Performance économique et sociale	7	Nombre de réunions interdépartementales animées par la CNSA associant les différents réseaux	9	7	5%
	8	Accompagnement des services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) à la réforme de la tarification dans le cadre de la campagne budgétaire. L'effectivité de l'accompagnement prévu est évaluée à partir de 4 actions ayant un poids équivalent dans l'évaluation de l'atteinte de l'indicateur : ➔ la fiabilisation des données (25% de l'atteinte de l'indicateur) ➔ la proportion de données transmises aux ARS par la CNSA (25%) ➔ le plan d'accompagnement aux opérateurs et ARS par le nombre de personnes formées par rapport à la cible : <ul style="list-style-type: none"><li>cible de 2 000 professionnels au 31/07 (25%)</li><li>cible de 4 000 professionnels au 31/12 (25%)</li></ul>	➤ Réalisé au 31/07/2023 concernant les 3 premiers items  ➤ Réalisé au 31/12/2023 concernant le 4 <sup>e</sup> item		5%
	9	Niveau du montant disponible/non consommé au niveau national de l'objectif global des dépenses (OGD)	Moins de 30 M€	De 30 M€ à 50 M€	5%
	10	Taux de mutualisation des achats hors dépenses informatiques : montant des achats mutualisés en intrabranché + montant des achats mutualisés en interbranché centrale, UCANSS + UGAP hors dépenses informatiques / Montant total des achats de la branche hors dépenses informatiques	35%	33%	5%
	11	Taux de formalisation des entretiens annuels d'évaluation (EAE) réalisés : comptes-rendus formalisés et scannés sur le serveur au 29/02/24	75%	70%	10%
	12	Taux de factures payées dans un délai supérieur à 30 jours : part des factures ou conventions dont le délai de paiement est supérieur à 30 jours par rapport au nombre total de factures de l'année	25%	30%	5%

Maîtrise des risques	13	Nombre d'actions de communication ou d'information concernant la prévention des risques psychosociaux : ces actions peuvent être des temps d'échange proposés aux agents ou des informations communiquées par mail ou via l'intranet	3	2	5%
	14	Taux de formation des agents : nombre d'agents formés dans l'année / nombre d'agents au 31/12/23	68%	55%	10%
	15	Production de deux rapports de revue des habilitations : agents internes et utilisateurs externes	2 rapports	1 rapport	5%
	16	Taux de risques majeurs identifiés en 2022 couverts par un plan d'action en 2023 : [Nombre de nouveaux risques majeurs 2022 (cartographie des risques 2022) faisant l'objet d'un plan d'action finalisé ou en cours] en 2023 / [Nb de nouveaux risques majeurs 2022]	90%	75%	10%
	17	Taux de disponibilité du SI de l'offre de la branche Autonomie (SIDOBA) : [Temps disponible du service aux utilisateurs] / [Temps disponible du service aux utilisateurs + temps indisponible]	80%	70%	5%
	18	Taux de notification des concours conformément au calendrier prévisionnel : Taux de notification des concours dans un délai d'un mois (J+30) par rapport à la date limite de versement prévue dans les textes. Les concours concernés sont l'APA 1 et l'APA 2, la prestation de compensation du handicap (PCH), les conférences des financeurs, les revalorisations salariales des ESMS financés par les conseils départementaux (art. 43) et concernant les services d'aide à domicile (SAAD) : la dotation complémentaire, le tarif plancher et les revalorisations salariales (art. 47)	75% et plus	De 50% à 74,99%	5%

\*Définition du taux d'atteinte des indicateurs 1 et 2 en fonction du résultat obtenu :

Indicateur n°2

Résultat	Taux d'atteinte
80	100%
79	98,3
78	96,7
77	95,0
76	93,3
75	91,7
74	90,0
73	88,3
72	86,7
71	85,0
70	83,3
69	81,7
68	80,0
67	78,3
66	76,7
65	75,0
64	73,3
63	71,7
62	70,0
61	68,3
60	66,7
59	65,0
58	63,3
57	61,7
56	60,0
55	58,3
54	56,7
53	55,0
52	53,3
51	51,7
50	50%

Indicateur n°1

Résultat	Taux d'atteinte
95	100%
94	97,5
93	95,0
92	92,5
91	90,0
90	87,5
89	85,0
88	82,5
87	80,0
86	77,5
85	75,0
84	72,5
83	70,0
82	67,5
81	65,0
80	62,5
79	60,0
78	57,5
77	55,0
76	52,5
75	50%

### **3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE**

Au premier trimestre de l'année 2024, le résultat de chaque indicateur est calculé selon la définition figurant dans le tableau ci-dessus. Le niveau d'atteinte de chaque indicateur est ainsi défini.

Le taux de l'intéressement collectif est alors calculé au regard du niveau d'atteinte de chaque indicateur, puis de sa pondération.

Le montant de l'intéressement collectif est calculé et versé selon les règles définies dans le protocole d'accord.

## ANNÉE 2023

### 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

## **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.

### **1. 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.

1.1 Les Indicateurs de la part nationale d'intéressement

Les indicateurs associés à l'amélioration du service

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

- Le délai moyen de démarche des prestations légales dans un délai inférieur à 16 jours. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.
- | Délai en jours        | Note |
|-----------------------|------|
| > 19 jours            | 0    |
| > 18 jours ≤ 19 jours | 2    |
| > 16 jours ≤ 18 jours | 4    |
| ≤ 16 jours            | 5    |
- Proportion des Caf ayant atteint la cible nationale pour le délai de démarche moyen des prestations légales de 16 jours qui devra être supérieur à 73 %.
- | Taux        | Note |
|-------------|------|
| < 60 %      | 0    |
| ≥ 60% < 65% | 2    |
| ≥ 65% < 73% | 4    |
| ≥ 73%       | 5    |
- Taux de liquidation automatique : objectif de 31% La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
< 30 %	0
≥ 30 % < 30,5 %	2
≥ 30,5 % < 31 %	4
≥ 31 %	5

Un indicateur associé à la qualité des droits

Un indicateur est associé aux objectifs de la qualité des droits :

- Définir et mettre en place un plan pluriannuel d'amélioration de la qualité de la liquidation

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 :

- Le montant des fraudes détectées, avec un objectif de 380M€. 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
< 85%	0
≥ 85% < 90 %	2
≥ 90% < 100 %	4
100%	5

- Le taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux, avec un objectif 2023 fixé à 87,5% 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

- L'atteinte de l'objectif de risque résiduel métier qui a été fixé à 1,18% pour 2023. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Ecart avec l'objectif	Note
> 0,40 point	0
> 0,20 point et ≤ 0,40 point	2
≤ 0,20 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 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 5 %.

Les indicateurs associés au métier

Cinq indicateurs sont associés à l'objectif métier :

- Mettre en œuvre la réforme de déconjugalisation de l'Aah
- Contribution à la définition du service public de la petite enfance dans le cadre de la Cog
- Mise en œuvre des rendez-vous des droits en 2023. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Nombre de rendez-vous des droits	Note
<30 000	0
≥30 000 et <340 000	2
≥340 000 et <350 000	4
≥350 000	5

- Généralisation de l'intermédiation financière systématique des pensions alimentaires
- Expérimentation adossement au DRM à blanc pour PPA/RSA pour la période M-4/M-2

**Tableau de synthèse – Part nationale :**

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Service à l'allocataire	Délai moyen de démarche des prestations légales (Cog)	≤16 jours	≤19 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)	≥ 31%	≥ 30%	9%
Qualité des droits	Définir et mettre en place un plan pluriannuel d'amélioration de la qualité de la liquidation	Oui/Non	-	8%
Maîtrise des risques	Montant des fraudes détectées (Cog)	380M d'€	≥ 85% de l'objectif	9%
	Taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux (Cog)	87,5%	≤ 0,5 pts	9%
	Indicateur de risque résiduel métier (Cog)	1,18%	≤ 0,40 point de l'objectif	4%
Performance économique et sociale et environnementale	Réduction de la consommation d'énergie corrigée (Cog)	5%	-	5%
Métier	Mettre en œuvre la réforme de déconjugalisation de l'Aah	Oui/Non	-	9%
	Contribution à la définition du service public de la petite enfance dans le cadre de la Cog	Oui/Non	-	9%
	Rendez-vous des droits (Cog)	350 000	330 000	7%
	Généralisation de l'intermédiation financière systématique des pensions alimentaires	Oui/Non	-	7%
	Expérimentation adossement au DRM à blanc pour PPA/RSA pour la période M-4/M-2	Oui/Non		8%

2.1 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 2023. 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 |
|---------------|------|
| < 70 %        | 0    |
| ≥ 70 % < 75 % | 2    |
| ≥ 75 % < 80 % | 4    |
| ≥ 80 %        | 5    |
- L'atteinte de l'objectif du taux d'informations entrantes par voies dématérialisées (hors partenaires), qui a été fixé à chaque caisse pour 2023. 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

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

- L'atteinte de l'objectif de contrôle sur place qui a été fixé à chaque caisse pour 2023. 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    |
- L'atteinte de l'objectif de contrôle calculé à partir de la méthode du « data mining sur pièces » qui a été fixé à chaque caisse en fonction de son niveau de risque pour l'année 2023. 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  | 5    |
- L'atteinte de l'objectif « datamining métier » (composante 2 de l'Odcf) qui a été fixé à chaque caisse pour l'année 2023. 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 % < 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 2023. 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 graduation est comprise entre 1 et 4, un score est établi. Il détermine la note attribuée à l'organisme. Les observations portant sur des points évalués par ailleurs dans l'intéressement n'entrent pas dans le calcul de ce score.

	Nature des observations	Nombre de points
A	Observation mineure ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes	1
B	Observation significative ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes	2
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 score ≥ 0 et ≤ 7	5
> 7 et ≤ 17	4
> 17 et ≤ 22	3
> 22 et ≤ 27	2
> 27	1
Refus de validation	0

- L'atteinte de l'objectif IQL0, exprimé en taux de qualité, qui a été fixé à chaque caisse pour l'année 2023. Les résultats au 31/12/2023 de chaque Caf seront comparés à une cible de référence au 31/12/2022, établie à partir d'un intervalle de confiance pour mieux compte tenir de l'aléa statistique lié à la taille réduite des échantillons de contrôle. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Résultat	Note
<b>Pour les Caf dont l'Iql au 31/12/2023 est <math>\geq</math> à la médiane de référence établie au 31/12/2022 (92.6%) :</b>	
Atteinte de l'objectif individuel	5
Non atteinte de l'objectif individuel	4
<b>Pour les Caf dont l'Iql au 31/12/2023 est <math>&lt;</math> à la médiane de référence établie au 31/12/2022 (92.6%) :</b>	
Progression entre la borne inférieure du résultat 2022 et le résultat 2023 (valeur centrale) $\geq 0,5$ point	3
Progression entre la borne inférieure du résultat 2022 et le résultat 2023 (valeur centrale) $< 0,5$ point	2
Régression entre la borne inférieure du résultat 2022 et le résultat 2023 (valeur centrale) $\leq 0,5$ point	1
Régression entre la borne inférieure du résultat 2022 et le résultat 2023 (valeur centrale) $> 0,5$ point	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 est calculée à partir du rapport entre la prévision du mois de juillet et les comptes, la prévision du mois d'octobre et les comptes et la prévision du mois de décembre et les comptes. L'objectif d'écart est  $< 3\%$  en 2023. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur. La note totale correspond à la moyenne des écarts des prévisions de juillet (Tms remonté en août), des prévisions d'octobre (Tms remonté en novembre) et des prévisions de décembre (Tms remonté en janvier N+1).

Moyenne des écarts	Note
$\geq 5\%$	0
$< 5\%$ et $\geq 4.5\%$	2
$< 4.5\%$ et $\geq 4\%$	3
$< 4\%$ et $\geq 3\%$	4
$< 3\%$	5

- le taux de régularisation des prestations de service, 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 2023.
- L'atteinte de l'objectif sur l'indicateur relatif à l'index égalité femme/homme relatif à la rémunération. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Résultat en point	Note
<75	0
≥75 et <80	2
≥80 et <90	4
≥90	5

Deux indicateurs associés au métier

- Taux de couverture de la population par des CTG. 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 maintien des places PSU existantes. 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

**Tableau de synthèse – Part Locale Caf :**

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
<b>Service à l'allocataire</b>	Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux (Cog)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	9%
	Taux d'appels téléphoniques traités (Cog)	≥ 80%	≥ 70%	9%
	Taux d'informations entrantes par voies dématérialisées hors partenaires (Cog)	Objectif individuel	≥ 75% de l'objectif	10%
	Atteinte de l'objectif de contrôle sur place	Objectif individuel	≥ 60% de l'objectif	5%
<b>Maîtrise des risques et lutte contre la fraude</b>	Atteinte de l'objectif contrôles datamining sur pièces	Objectif individuel	≥ 60% de l'objectif	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	Opinion « Validation sans restriction » ou score ≤ 7 points	Opinion « Validation avec observation et correction »	7%
	Indicateur de qualité de la liquidation (IQL0) (LI)	Objectif individuel	Non atteinte de la médiane et régression ≤ 0,5 pt	8%
<b>Performance économique et sociale et environnementale</b>	Qualité de la prévision budgétaire des prestations de service (Cog)	< 3 %	< 5%	7%
	Régularisation des prestations de service	< 5%	-	7%
	Indicateur Index égalité femme/homme (rémunération)	≥ 90 points	≥ 75 points	5%
<b>Métier</b>	Taux de couverture de la population par des CTG (Cog)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	9%
	Maintien des places PSU existantes	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	9%

**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
≥ à 90 %	5
≥ 85 et <90%	4
≥ 80 et <85%	3
≥ 70 et <80%	2
≥ 60 et <70%	1
< à 60 %	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.

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

Taux	Note
< 60 %	0
≥ 60 et <75%	1
≥ 75 et <80%	2
≥ 80 et <85%	3
≥ 85 et <90%	4
≥ 90%	5

**Tableau de synthèse – Part Locale 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	≥ 90%	≥ 60%	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	90%	≥ 60%	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 :

- Stabilisation du nombre d'anomalies : objectif d'une stabilisation du volume de saxo en stock entre le 31/12/2022 et le 31/12/2023. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux d'évolution	Note
> +5 %	0
≤ +5 % et > +2,5 %	2
≤ +2,5 % et >0%	4
≤ 0 %	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 % - < 99 %	4
≥ 99 %	5

**Tableau de synthèse – Part Locale 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	Evolution du nombre d'anomalies	0%	+5%	15%
	Taux de disponibilité des applications (front office, back office, API) : Portail Bénéficiaires (Cog)	≥99%	≥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 (50%).

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

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

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

4

### 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 (50%).

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

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 (50%). 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 (50%). Son montant est modulé selon les mêmes modalités que celles appliquées aux Caf.

## **1. LE CHAMP D'APPLICATION**

Les organismes visés par la présente annexe sont :

- les Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM) et leurs œuvres,
- les Directions Régionales du Service Médical (DRSM), personnel administratif et praticiens-conseils, y compris les DRSM DOM,
- la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie (CNAM),
- les CTI,
- les CEIR,
- les CARSAT et leurs œuvres et la CRAMIF,
- les CGSS,
- les UGECAM et leurs établissements,
- les Unions Immobilières (UIOSS) lorsqu'elles sont rattachées pour leur gestion à un des organismes visés ci-dessus,
- la CCSS (Caisse Commune de Sécurité Sociale de la Lozère),
- la CSS (Caisse de Sécurité Sociale) de Mayotte,
- les ARS s'agissant des personnels de droit privé qu'elles emploient.

## **2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE**

### **- Contexte**

Dans un contexte post crise sanitaire, la branche maladie souhaite revenir aux précédents standards de qualité sur le service de base (délais IJ, taux de décroché...). Les objectifs ont été alignés sur les indicateurs issus des orientations de la nouvelle COG 2023-2027.

La branche reste donc sur un haut niveau d'exigence avec des objectifs mobilisateurs et reflétant les efforts et la mobilisation de toutes les composantes de son large réseau.

Quelques nouveaux objectifs ont été introduits soit pour rendre compte de la forte mobilisation de la branche pour favoriser l'accès aux droits et aux soins (Taux de patients ALD avec MT, pourcentage de population couverte par une CPTS, ...) soit pour confirmer son haut niveau d'implication dans la réalisation d'enjeux stratégiques (lutte contre la fraude, plan de maîtrise des IJ...).

- **Mesure de la performance**

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

- la loi du 13 août 2004 relative à l'Assurance Maladie,
- les orientations de la Convention d'Objectifs et de Gestion de la branche accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP) pour la période 2023-2027
- les orientations de la Convention d'Objectifs et de Gestion entre la CNAM et l'Etat pour la période 2023-2027.

Certains indicateurs de l'intéressement sont issus des objectifs fixés aux organismes dans le cadre de leur lettre de mission 2023, ainsi, les mêmes cibles, seuils, et règles s'appliquent pour la mesure des résultats des indicateurs.

**2.1 Les Indicateurs de la part nationale d'intéressement**

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

Ils sont structurés en 3 pôles : la qualité de service, la gestion du risque et la performance économique et sociale.

**Tableau de synthèse :**

Part nationale				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux de demandes de carte vitale 2 dématérialisées	83%	75%	80
Qualité de service	Taux de demandes C2S dématérialisées	35%	15%	80

Part nationale				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Nombre de bénéficiaires C2S avec/sans participation financière	7 272 952	6 182 009	80
Qualité de service	Taux de décrochés brut assurés	75%	50%	30
Qualité de service	Taux de courriels traités dans les 48 heures en niveaux 1 et 2	80,0%	70,0%	80
Qualité de service	Taux de Satisfaction globale des assurés	82,5%	70%	20
Qualité de service	Taux de satisfaction globale des PS	82,5%	70%	20
Qualité de service	Taux de satisfaction global employeurs	82,5%	70%	20
Qualité de service	Taux de DMP alimentés par un PS ou ES	35%	21,9%	60
Qualité de service	% de la population couverte par une CPTS	90%	40%	60
Gestion du risque	Indicateur composite 1/2; 1/2 Accès aux soins: 1-Envoi des listes nominatives des assurés non opposés à chaque médecin ou centre de santé médical (ou polyvalent) de ses patients ALD réguliers	1- 30/09/2023	1- 31/12/2023	50

Part nationale				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	2-Taux de patients en ALD avec MT	2- 98%	2- 95%	
Gestion du risque	Nombres d'assistants médicaux	6021	3934	60
Gestion du risque	RCT : Montant moyen recouvré par bénéficiaire	15,25	8,46	80
Gestion du risque	Montant des préjudices subis (MRF 410)	266 000 000	66 500 000	40
Performance économique et sociale	Taux d'accès global à la formation (EFI.PES.02.01)	62%	55%	60
Performance économique et sociale	Index égalité Professionnelle	93 au 15/02/2024	85	60
Performance économique et sociale	Elaborer le SDRH 2023-2027 sur la base d'un bilan et d'une démarche participative avec les réseaux	30/09/2023	30/01/2024	70
Performance économique et sociale	Taux d'évolution de la consommation d'énergie	-5% par rapport à 2021	0%	50

## 2.2 Les indicateurs de la part locale d'intéressement

Sont concernés par les indicateurs locaux les CPAM, les DRSM, la CNAM, les CARSAT, la CRAMIF, les CGSS, les CTIR, les CEIR, les UGECAM, la CSS de Mayotte et la CCSS.

Les salariés des œuvres et des Unions Immobilières des Organismes de Sécurité Sociale sont rattachés pour le calcul de l'intéressement à l'organisme qui les gère.

Les indicateurs servant à calculer la part locale de l'intéressement sont structurés autour des 3 mêmes pôles que ceux retenus pour les indicateurs nationaux :

- la qualité de service (intégrant la dématérialisation) ;
- la maîtrise des risques (intégrant la lutte contre les fraudes) ;
- la performance économique et sociale (intégrant la responsabilité sociétale des organisations).

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

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

**Tableaux de synthèse :**

Part locale CPAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Nombre d'accompagnements dans le cadre des saisines de la Mission accompagnement santé	157 127	78 589	90
Qualité de service	Délai d'instruction des demandes C2S (9 <sup>ème</sup> décile)	23j	30j	90
Qualité de service	Délai de paiement de la 1 <sup>ère</sup> IJ maladie (délai moyen maladie) TS et TI	28j	33j	100
Qualité de service	Délai de paiement de la 1 <sup>ère</sup> IJ 1 <sup>ère</sup> IJ AT/MP non subrogée	38j	50j	60
Qualité de service	Utilisation des téléservices PS et Employeurs indicateur composite (1/3 - 1/3 - 1/3) - Taux Avis d'Arrêt de Travail dématérialisé (AAT) - Taux de e-DAT - Taux de certificat médicaux AT/MP dématérialisés	AAT : 65% e-dat : 81% Certif AT/MP : 55%	AAT : 50% e-dat : 74,74% Certif AT/MP : 35,68%	100
Qualité de service	Taux de rdv réalisés au téléphone sur le total des RDV (dont appels préparatoires conclusifs)	40%	21%	90
Gestion du risque	Taux d'accompagnement des infirmiers nouvellement installés (cible éligible)	75%	40%	100
Gestion du risque	Indicateur composite 1/2 ;1/2			

Part locale CPAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Taux de couverture de la campagne SEGUR (DNS) Taux de couverture de la campagne "assistant médical"	75% 85%	50% 65%	60
Gestion du risque	Indicateur composite 1/3 ; 1/3 ; 1/3 Taux de participation au dépistage du cancer: - du sein - du col de l'utérus - colorectal	Cancer du Sein : 58,80% Cancer du col de l'utérus : 58,40% Cancer colorectal : 37,80%	Cancer du Sein : 51,56% Cancer du col de l'utérus : 47,46% Cancer colorectal : 21,60%	60
Gestion du risque	Taux de dossiers implicites ou hors délai MP	< 0.1%	< 1%	100
Performance économique et sociale	Validation sans restriction des comptes	100%	0%	150

Part locale DRSM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	<i>indicateur composite 1/2.1/2</i> - Taux Avis d'Arrêt de Travail dématérialisé (AAT) - Taux de certificats médicaux AT/MP dématérialisés	AAT : 65% Certif AT/MP : 55%	AAT : 50% Certif AT/MP : 35,68%	100
Qualité de service	<u>Déploiement de MATIS :</u> - Organisation de temps de visite de la direction régionale dans les ELSM déployés - Mise en œuvre d'une stratégie régionale de communication autour de MATIS - Formation et accompagnement de tous les métiers en UTAA	ELSM visités : 100 %  Au moins 3 actions de communication  100% des métiers formés et accompagnés	ELSM visités : 85 %  Au moins 1 action de communication  100% des métiers formés et accompagnés	300
Gestion du risque	Taux de couverture de la campagne "échanges confraternels sur les IJ"	85%	65%	150
Gestion du risque	Taux de Croissance annuelle du nombre d'actions de contrôle des IJ par le service médical	5%	3%	150
Gestion du risque	Taux d'accompagnement des infirmiers nouvellement installés (cible éligible)	75%	40%	100
Gestion du risque	Taux de dossiers implicites ou hors délai MP	< 0.1%	< 1%	100

Part locale DRSM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Validation sans restriction des comptes	100%	0%	100

Part locale CNAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	ARPEGE TS	Démarrage pré série au 31/12/2023	31/03/2024	60
Qualité de service	METEORE palier 1 Lot 1	15 caisses en lot 1 au 31/12/2023	0 caisse en lot 1 au 31/12/2023	60
Qualité de service	Renouveler le SVI du 3646	31/12/2023	01/05/2024	60
Qualité de service	Piloter le projet de reprise par les UGECAM, des centres de santé gérés par les caisses : Définir la trajectoire de transfert grâce à une démarche structurée et des moyens adéquats. Diffusion au réseau du kit de déploiement	01/10/2023	01/02/2024	70
Qualité de service	Application carte Vitale 1/2; 1/2 1. Déployer l'appli AppCV dans les 8 départements pilotes 2. Stabiliser les modalités d'authentification des personnes	1. AppCV utilisable au 30/06/2023 2. Validation livrable au 30/06/2023	1. AppCV utilisable au 31/10/2023. 2. Validation livrable au 31/10/2023	80
Qualité de service		Enrichissement de DAT avec un nouveau	Enrichissement de DAT avec un	80

Part locale CNAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Refondre l'ergonomie des téléservices entreprises sur le processus risque professionnel	service en ligne permettant de faire des réserves au 15/09/2023	nouveau service en ligne permettant de faire des réserves au 15/01/2024	
Gestion du risque	<p>Préparer la reprise par l'Assurance Maladie des invitations aux dépistages organisés du cancer 1/3;1/3;1/3</p> <p>1. Cadrage stratégique et opérationnel du pilotage des invitations</p> <p>2. Développer le système d'information dédié à la gestion des parcours prévention - mise en production V1</p> <p>3. Pérenniser l'envoi des listes aux médecins traitants + kit de dépistage colorectal en pharmacie</p>	<p>1. 31/12/2023</p> <p>2. 31/12/2023</p> <p>3. 30/06/2023</p>	<p>1. 31/03/2024</p> <p>2. 31/03/2024</p> <p>3. 30/10/2023</p>	90
Gestion du risque	Participer à la construction et au lancement des bilans de prévention aux âges clés : lancement et cadrage du dispositif	30/06/2023	30/10/2023	60
Gestion du risque	<p>Poursuivre le déploiement du plan et des mesures de maîtrise des IJ 1/3;1/3;1/3</p> <p>1. Déployer une stratégie pérenne d'identification /accompagnement/sanction (MSO/MSAP) des plus gros prescripteurs d'IJ:</p> <p>2. Déployer la nouvelle stratégie IJ du contrôle du service médical : taux d'évolution du nombre de contrôles par le SM : +10% en 2023</p>	<p>1. 31/12/2023</p> <p>2. +10% au 31/12/2023</p> <p>3. 31/12/2023</p>	<p>1. 31/03/2024</p> <p>2. +0% au 31/12/2023</p> <p>3. 31/03/2024</p>	90

Part locale CNAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	3. Poursuivre la construction/mise en oeuvre du plan d'actions GDR IJ (yc action DRP entreprises à fort taux d'absentéisme)			
Gestion du risque	Enrichir Mon Espace Santé et développer ses usages 1/3;1/3;1/3 1. Déployer les nouvelles fonctionnalités de MES dont prévention (messages de prévention + carnet de santé numérique de l'enfant), personnalisation, etc. 2. Accroître le nombre de comptes MES activés 3. Développer les usages : nombre moyen de connexions annuelles 8 à fin 2023	1. 31/12/2023 2. 20% de MES activés au 31/12/2023 3. Nombre moyen de connexion/ an : 8 au 31/12/2023	1. 31/03/2024 2. 0% de MES activés au 31/12/2023 3. Nombre moyen de connexion/ an : 0 au 31/12/2023	90
Gestion du risque	Diffuser auprès du réseau la nouvelle stratégie contentieuse en matière de lutte contre la fraude (lettres de mise en garde, renforcement du recours aux pénalités financières et aux procédures conventionnelles ou ordinaires)	30/04/2023	30/08/2023	50
Gestion du risque	Mise en oeuvre d'un site de datavisualisation sur les professionnels de santé libéraux : Data PS	Ouverture d'une 1ère version du site au 31 mars 2023	31/07/2023	40
Performance économique et sociale	Résorber la dette technique - Taux de respect des jalons 2023 inscrits dans la roadmap 2023	100% des jalons 2023	0% des jalons 2023	60
Performance économique et sociale	Mettre en place les moyens et les services pour assurer notre cybersécurité 1/3;1/3;1/3			60

Part locale CNAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	1- Installer le CERT (*) et le CSIRT pour anticiper et répondre aux attaques cyber sécurité – cible : réalisation à fin 2023 2 a- Construire un PCA Cyber 2 b- effectuer un exercice de simulation – cible : réalisation à fin 2023	1. 31/12/2023 2 a. 31/03/2023 2 b. 30/06/2023	1. 31/03/2024 2 a. 31/07/2023 2 b. 30/10/2023	
Performance économique et sociale	Mettre en place un dispositif d'animation relatif à la transition écologique	Comitologie et plan d'accompagnement au 30/06/2023	30/10/2023	50

Part locale CARSAT et CRAMIF				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Service social : Taux de demandes d'intervention avec rendez-vous dans les 15 jours	75%	65%	450 75
Qualité de service	Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois	6%	10%	425 100
Qualité de service	Service social : Taux de remise du plan d'aide aux bénéficiaires d'une intervention sociale individuelle sur l'axe PDP ayant eu au moins 3 entretiens	85%	75%	75

Part locale CARSAT et CRAMIF				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux de remise du plan d'aide aux bénéficiaires d'une intervention sociale individuelle sur l'axe Sécuriser les Parcours en Santé ayant eu au moins 3 entretiens	85%	75%	100
Qualité de service	Taux d'assurés bénéficiaires d'une intervention sociale individuelle sur l'axe Prévenir la Désinsertion Professionnelle (PDP) ayant eu au moins 4 entretiens dont au moins 3 de visu	25%	20%	100
Qualité de service	Contribution du service social aux objectifs MisAS (nombre de signalements en provenance du Service social)	12 000	8 400	100
Gestion du risque	Indicateur composite (25/25/25/25) pour évaluation globale du déploiement des programmes de prévention : Taux d'atteinte CPG sur les indicateurs TMS Pros, prévention chutes BTP, RC Pros et absentéisme TMS et RPS	100%	50%	150
Gestion du risque	Taux exécution SPTPE et contrats de prévention	80%	50%	100
Performance économique et sociale	Performance opérationnelle Tarification - Suivi des instanciers : (Nbre de signalements résiduels constatés avant le passage de la tarification N+1 / Nbre de signalements reçus dans les instanciers)*100	100%	98%	100

Part locale CARSAT et CRAMIF				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Validation sans restriction des comptes	100%	0	100

Part locale CGSS				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Service social : Taux de demandes d'intervention avec rendez-vous dans les 15 jours	75%	65%	40
Qualité de service	Service social : Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois	6%	10%	40
Qualité de service	Nombre d'accompagnements dans le cadre des saisines de la Mission accompagnement santé (hors Guyane)	157 127	78 589	80
Qualité de service	Délai de paiement de la 1ère IJ maladie (délai moyen maladie) TS et TI	33j	38j	60
Qualité de service	Délai de paiement de la 1ère IJ 1ère IJ AT/MP non subrogée	43j	60j	40

Part locale CGSS				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Délai d'instruction des demandes C2S (9ème décile)	28j	40j	90
Qualité de service	Délai de traitement des FSP LAD 9ème décile	17j	20j	80
Qualité de service	Délai de remboursement des FSE Assurés 9ème décile	7j	8j	80
Qualité de service	Utilisation des télé-services Professionnels de santé <u>indicateur composite 50% / 50%</u> - Taux Avis d'Arrêt de Travail dématérialisé (AAT) - Taux de e DAT	AAT : 65%  e DAT : 81%	AAT : 50%  e DAT : 65%	60
Qualité de service	Taux de rdv réalisés au téléphone sur le total des RDV (dont appels préparatoires conclusifs)	30%	5%	80
Gestion du risque	Indicateur composite 1/2 ; 1/2 Taux de couverture de la campagne SEGUR (DNS) (hors Guyane) Taux de couverture de la campagne "assistant médical"	75%  85% (75%Guyane)	50%  65% (55%Guyane)	40
Gestion du risque	Taux de dossiers implicites ou hors délai MP	< 0.1%	< 1%	60
Gestion du risque	Indicateur composite (25/25/25/25) pour évaluation globale du déploiement des programmes de prévention :	100%	50%	100

Part locale CGSS				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Taux d'atteinte CPG sur les indicateurs TMS Pros, prévention chutes BTP, RC Pros et absentéisme TMS et RPS			
Performance économique et sociale	Validation sans restriction des comptes	100%	0%	150

Part locale CTI*				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Activités spécifiques (respect des engagements pour les activités Intégration d'exploitabilité, Intégration applicative, Hébergement, Support, Poste de travail national et Traitements informatiques)	100%	0%	350
Qualité de service	Respect des engagements pour l'activité de Gestion des sauvegardes informatiques	100%	0%	35
Qualité de service	Respect des engagements de Disponibilité des applications et Infrastructures (contribution propre)	100%	0%	190

Part locale CTI*				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	<p>Indicateur composite 30/40/15/15</p> <p>Mise en production:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Taux mensuel de respect des délais de mise en production</li> <li>-Taux mensuel de qualité de la mise en production</li> <li>-Taux mensuel de respect du délai de la saisie de la planification avant le comité d'approbation des changements</li> <li>-Taux mensuel de respect du délai de mise à disposition du compte-rendu de mise en production</li> </ul>	<p>95% (mensuel)</p> <p>95% (mensuel)</p> <p>80% (mensuel)</p> <p>80% (mensuel)</p>	<p>95% (mensuel)</p> <p>95% (mensuel)</p> <p>80% (mensuel)</p> <p>80% (mensuel)</p>	100
Qualité de service	<p>Respect des engagements pour les activités de supervision des applications et infrastructures</p> <p>Indicateur composite 1/2 ;1/2</p>	100%	0%	35
Qualité de service	<p>Disponibilité des applications et traitements informatiques (contribution collective):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Taux d'applications respectant l'engagement de disponibilité annuelle (contribution collective)</li> <li>-Taux de traitements informatiques respectant les délais et le planning (contribution collective)</li> </ul>	<p>100%</p> <p>100 % (mensuel)</p>	<p>0%</p> <p>0 % (mensuel)</p>	50
Gestion du risque	<p>Indicateur composite 30/20/20/20/10</p> <p>Sécurisation du SI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Taux de couverture des règles PSSI-MCAS</li> </ul>	100%	80%	

Part locale CTI*				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	-Maîtrise des opérations d'administration sur les serveurs de production (Bastion) - Une revue des comptes et habilitations réalisée chaque trimestre -Maîtrise des opérations d'administration sur les bases de données de production (Proxy SQL) - Un état des lieux des accès aux bases réalisé chaque trimestre -Suppression des règles de filtrage trop permissives présentes dans la configuration des Firewall internes -Participation au cadrage du besoin pour le projet "Gestion des accès à Privilèges"	100% 100% 100% OUI	100% 100% 100% NON	100
Performance économique et sociale	Taux de respect de la validation des comptes	100%	0%	80
Performance économique et sociale	Taux de respect de la prévision budgétaire du dernier trimestre de l'année (autres comptes informatiques) par rapport au budget réalisé	Budget consommé entre 98% et 102% de la prévision	Budget consommé entre 90% et 105% de la prévision	60

\*Pour les CTI, le périmètre des activités est spécifique à chaque organisme. Les applications exploitées, développées, recettées, mises en production etc... étant différentes, des regroupements ont été opérés dans plusieurs « sous-familles ». Le résultat local sera pondéré selon l'activité réelle de chaque CTI.

Part locale CEIR				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux du nombre de jours ouverts sans pénalité de la Poste de responsabilité du CEIR	95%	95%	100
Qualité de service	Nombre de signalement de non-conformité du bordereau sécurisé de la Poste de responsabilité du CEIR	0	2	40
Qualité de service	Taux de plis fautés $\leq 0,02\%$ de la production	100%	100%	40
Qualité de service	Tableau mensuel identifiant les problèmes rencontrés générant des plis fautés	100%	100%	40
Qualité de service	Nombre d'inventaires des consommables (papiers, étiquettes et enveloppes) remontés avant le 10 de chaque mois	0 retard	2 retards	40
Qualité de service	Nombre de remontées trimestrielles du taux de gâche papier jet d'encre et enveloppes C6 avant le 20 du mois suivant chaque fin de trimestre	0 retard	2 retards	40
Qualité de service	Nombre de remontées mensuelles des taux d'indisponibilité de chaque machine (impression et mise sous pli) dans les délais fixés par la Cnam	0 retard	1 retard	40
		100%	90%	50

Part locale CEIR					
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération	
Qualité de service	Taux de respect du planning de production CLOE pour maintien en condition opérationnel du Back-UP				
Qualité de service	Nombre de tests du matériel de back-up des fournisseurs par trimestre et par fournisseurs	1 chaque trimestre	1 chaque trimestre	70	
Qualité de service	Taux de suivi des délais d'intervention des mainteneurs (identification des écarts de délais entre l'intervention et le contrat de maintenance)	100%	100%	40	
Qualité de service	Nombre de points de situation quotidiens de la production transmis à la Cnam dans les délais	0 retard	2 retards	30	
Qualité de service	Taux de réponses aux sollicitations de la Cnam (dans les délais demandés) pour les projets d'évolution de l'éditique	100%	100%	130	
Gestion du risque	Nombre de réclamations d'anomalie effectuées/remontées par les clients éditiques (confirmés par le pilotage Cnam) concernant l'impression des documents et la mise sous pli	0	2	130	
Performance économique et sociale	Taux de respect des engagements de production journalière	100%	100%	110	

Part locale CEIR				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Taux de transmission des informations de consommation budgétaire avant le 20 du mois suivant	100%	100%	30
Performance économique et sociale	Taux de transmission trimestrielle des écarts entre le budget prévisionnel et le réalisé	100%	100%	30
Performance économique et sociale	Taux de transmission des factures pour les postes "papier, encres et enveloppes" dans les délais demandés par la Cnam	100%	100%	40

Part locale UGECAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Préparation aux réformes SSR : formalisation d'un PA global sur les réformes, mise en œuvre et évaluation	Transmission du plan d'actions au plus tard le 31/12/2023 selon la déclinaison de la trame nationale	O/N	150
Qualité de service	Mise à jour de la feuille de route sur l'offre médico-sociale et suivi annuel de la mise en œuvre	Transmission des plans d'actions attendue au plus tard le 31/12/2023	O/N	150

Part locale UGECAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	% des établissements éligibles (concernés) certifiés au minimum « certification qualité confirmée » - sanitaire	- 100% si tous les établissements en Certification avec mention - 80% si 1 établissement classé en certification simple - 0% si 1 établissement classé en certification sous condition	50%	100
Qualité de service	% des établissements éligibles (concernés) avec un résultat d'évaluation externe cotation 3 minimum et aucun critère impératif <3.5 - MS.	Cotation evaluation HAS > 3: 40% Cotation ensemble critères impératifs >3,5: 60%	O/N	100
Gestion du risque	Actualisation et suivi des actions du plan régional "sport-santé"	Transmission d'un plan d'actions régional à la DNGU au plus tard pour le 31/12/2023	O/N	50
Performance économique et sociale	Taux de marge brute	Objectif national : 5% Objectif régional : taux de marge brute arrêté à l'issue du dialogue de gestion, après analyse du plan d'équilibre. Transmission à la validation des comptes 2023	Taux de marge brute N-1	150
Performance économique et sociale	Mettre à jour le plan d'action de prévention de l'absence / désinsertion et alimenter les fiches actions de mise en œuvre du plan de prévention	Transmission des plans d'actions et fiches actions des UGECAM au plus tard le 31/12/2023	O/N	100
			O/N	100

Part locale UGECAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Attractivité des métiers : élaboration d'un plan d'action régional pour le développement de l'attractivité des métiers Ugecam	Remontée du plan d'attractivité global au 31/12/2023		
Performance économique et sociale	Déployer la PSSI et mise en place de la cybersécurité	Objectifs 2023 : - 1er composant (sur 5 points) Auto évaluer l'ensemble des règles du Plan d'action 2023 de la PSSI (66 règles) Aucune règle ne doit avoir un statut « Non évalué » - 2 et 3eme composant ( sur 15 points) a) Audit sur pièces Mettre en œuvre les 16 règles règles du lot 1, ciblées par le GT PSSI Ugecam dans le cadre de l'audit sur pièces PSSI 2023. b) Mise en œuvre des règles techniques Mettre en œuvre les 27 règles techniques P1 du lot 2 ciblées par le GT RSI.	O/N	100
			O/N	
			O/N	

Part locale MAYOTTE				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Délai de paiement de la 1 <sup>ère</sup> LJ maladie (délai moyen maladie) TS et TI	40	60	80
Qualité de service	Délai de règlement des FSP LAD	17 j	20 j	100
Qualité de service	Délai de remboursement des FSE Assurés 9 <sup>ème</sup> décile	7 j	8 j	100
Qualité de service	Taux d'adhérents au compte Améli	47%	42%	100
Qualité de service	Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois	≤ 30%	≤ 45%	100
Qualité de service	Préparation du déploiement de la C2S	01/01/2024	31/03/2024	90
Qualité de service	Compte ameli: Taux d'attestations de droits dématérialisées	70%	61,42%	100
Qualité de service	Compte ameli: Taux de déclarations du nouveau né	50%	37.3%	100
Qualité de service	Compte ameli: Part des adhérents avec adresse email validée	50%	43,70%	80
		100%	0%	150

Part locale MAYOTTE				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Validation des contrôles et dispositifs de maîtrise des risques			

### 3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

Sur la **part nationale**, le poids respectif de chacun des thèmes est le suivant :

- 40 % pour la qualité de service ;
- 40 % pour la maîtrise des risques ;
- 20 % pour la performance économique et sociale

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

LE TAUX DE REUSSITE AU NIVEAU NATIONAL =

(Taux de réussite Qualité de service x 35) + (Taux de réussite Gestion du risque x 35) + (Taux de réussite Performance économique et sociale x 30)

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

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

**La performance locale s'exprime par le rapport :**

Montant des points acquis au titre des objectifs locaux réalisés *	
Taux de Réussite Locale=	Montant des points théoriques à atteindre

\* en déclinaison de l'objectif national

Si un organisme local ne dépasse pas 50 % des points totalisables, le montant de son intéressement pour la partie locale sera nul.  
Passé ce seuil de 50%, le taux de réussite locale est appliqué à la part locale d'intéressement.

### **3.1 Montant théorique par ETP = Part individuelle totale d'intéressement**

Pour chacune des deux enveloppes, nationale et locale, est calculé un montant théorique par ETP :

- Masse nationale d'intéressement / Nombre d'ETP de l'Assurance maladie éligibles selon le présent accord
- Masse locale d'intéressement / Nombre d'ETP de l'Assurance maladie éligibles selon le présent accord

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

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

- Un montant par ETP, pour la partie nationale, appelé Part Individuelle Nationale d'Intéressement (PINI)
- Un montant par ETP, pour la partie locale, appelé Part Individuelle Locale d'Intéressement (PILI)

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

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

Les coefficients de performance sont obtenus comme suit :

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

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

$$\text{MTID} = (\text{PINI} * \text{TRN}) + (\text{PILI} * \text{TRL})$$

PINI = Montant par ETP, pour la partie nationale

TRN = Taux de réussite nationale

PILI = Montant par ETP, pour la partie locale

TRL = Taux de réussite locale

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

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

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

### **Les CARSAT, les CGSS et la CSS de Mayotte**

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

#### **- Les CARSAT**

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

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

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

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

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

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

#### - Les CGSS

Le MNID des agents des Caisses Générales est égal à la moyenne pondérée du MNID de la branche Retraite et du MNID des branches Maladie et Accident du Travail et du MNID de la branche Recouvrement.

Le MLID des agents des caisses générales est égal à la moyenne pondérée du MLID de la branche Retraite et du MLID des branches Maladie et Accident du Travail et du MLID de la branche Recouvrement.

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

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

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

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

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

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

#### - La CSS de Mayotte

Le MNID des agents de la CSS est égal à la moyenne pondérée du MNID de la branche Retraite et du MNID des branches Maladie et Accident du Travail et du MNID de la branche Recouvrement.

Le MLID des agents de la CSS est égal à la moyenne pondérée du MLID de la branche Retraite et du MLID des branches Maladie et Accident du Travail et du MLID de la branche Recouvrement.

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

Chaque organisme national versera à la CSS une enveloppe correspondant au MTID multiplié par le nombre d'Equivalent Temps Plein (ETP) relevant de sa branche.

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

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

## - La CCSS

Le MLID des agents de la Caisse Commune de Sécurité Sociale de la Lozère (CCSS) tiendra compte des objectifs des branches famille, recouvrement et maladie et sera égal à la moyenne pondérée du MLID de la branche Famille et du MLID des branches Maladie et Accidents du Travail et du MLID de la branche Recouvrement et Maladie.

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

Pour la CCSS, la Branche Maladie réalise les calculs pour l'interbranche.

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

### **Les ARS pour leurs personnels de droit privé**

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

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

## ANNÉE 2023

### 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 21 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 (Ccss)
- à l'Urssaf Caisse Nationale

## **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 2023/2027 en cours de préparation et des contrats pluriannuels de gestion qui la déclineront.

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 période de crise 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 10 indicateurs représentatifs.

Thème	Indicateur	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Taux de satisfaction globale (tous publics)	65,0%	80%	10%
	Taux d'appels aboutis (tous publics)	70,0%	88%	15%
	<del>Taux de dématérialisation des volets sociaux Cesu</del>			
« Maîtrise des risques »	Montant redressements LCTI en cumul	640 M€	800 M€	10%
	Montant recouvrés sur créances LCTI	54 M€	67 M€	5%
	<del>Taux de couverture employeur en cumul</del>			
	Taux de réduction du stock des créances en montant	36%	45%	5%
	Taux de contrôle des cotisations liquidées (métropole)	6%	8%	10%
« Performance économique et sociale »	Intensité de la fiabilisation RG	3,2%	4,2%	10%
	Taux de disponibilité des applications à destination des usagers et partenaires	98%	99,50%	10%
	Taux de mutualisation des achats en intra et interbranche	52%	65%	10%
	Taux de formation des agents	60%	75%	15%

## 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 :

- 10 indicateurs pour les Urssaf et la CCSSL ;
- 8 indicateurs pour les CGSS et 9 pour CSS de Mayotte ;
- 7 indicateurs pour l'Urssaf Caisse nationale.

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

Thème	Indicateurs	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	<del>Taux de dématérialisation des paiements T1</del>			
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) toutes catégories	90% de la cible	90%	15%
	Qualité réponse aux courriels	14	18	15%
	Qualité de vidage (IQV)	90% de la cible	94%	5%
	Taux de régularisations TPE PME (10 à 49 salariés)	80% de la cible	5,30%	10%
« Maîtrise des risques »	Taux de réduction du stock des créances en montant	80% de la cible	45%	10%
	Part du montant de créances en voie de prescription au 1er mai sécurisée, sur le champ global Employeurs et T1	80%	86,6%	10%
	<del>Taux de redressements positifs TPE-PME</del>			
	<del>Taux de couverture du fichier des débiteurs Covid</del>			
	<del>Taux de traitement en moins de 45 j des demandes de renégociation des plans d'apurement T1</del>			
« Performance économique et sociale »	Taux de comptes créiteurs	110% de la cible	5%	10%
	Taux de comptes employeurs sans déclarations à 10 jours	120% de la cible	2%	10%
	Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours	90% de cible	80%	-
	Index égalité femmes/hommes	75 points	90 points	10%
	Evolution de la consommation d'énergie par rapport à 2021	90% de la cible	-5%	5%

(\*) 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).

## 2.2.2 Les indicateurs de la part locale des CGSS

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 »	<del>Taux de dématérialisation des paiements II</del>			
	<del>Taux de réclamations traitées dans les délais (40j)</del>			
	Qualité réponse aux courriels	14	18	15%
	Qualité de vidage (IQV) local	90% de cible	90%	10%
« Maîtrise des risques »	<b>Taux de régularisations TPE PME (10 à 49 salariés)</b>	80% de la cible	13,50%	10%
	<del>Taux de redressements positifs TPE-PME</del>			
	<b>Part du montant de créances en voie de prescription au 1er mai sécurisée, sur le champ global Employeurs et TI</b>	80%	86,6%	10%
	<b>Taux de réduction du stock des créances en montant</b>	80% de la cible	23,0%	15%
	<b>Taux de contrôle des cotisations liquidées</b>	80% de la cible	3,2%	10%
	<del>Taux de traitement en moins de 30 j des demandes de renégociation des plans d'apurement RG</del>	-	-	
	<del>Taux de traitement en moins de 45 j des demandes de renégociation des plans d'apurement II</del>			
	Taux de comptes créditeurs	110% de la cible	14%	15%
	<b>Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours</b>	120% de la cible	2%	15%
	<del>Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours</del>			

2.2.3 Les indicateurs de la part locale 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 RG	90% de la cible	98%	5%
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) RG	90% de la cible	85%	
	Qualité réponse aux courriels	14	18	10%
	Qualité de vidage (IQV) local	90% de cible	80%	10%
« Maîtrise des risques »	Taux de régularisations TPE PME (10 à 49 salariés)	80% de la cible	13,50%	15%
	Taux de redressements positifs TPE-PME			
	Part du montant de créances en voie de prescription au 1er mai sécurisée, sur le champ global Employeurs et TI	80%	86,6%	10%
	Taux de réduction du stock des créances en montant	80% de la cible	23,0%	15%
	Taux de contrôle des cotisations liquidées	80% de la cible	3,2%	10%
	Taux de traitement en moins de 30 j des demandes de renégociation des plans d'apurement RG	80%	90%	
	Taux de comptes créditeurs	110% de la cible	14%	10%
	Taux de comptes employeurs sans déclarations à 10 jours	120% de la cible	2%	15%
	Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours			

#### 2.2.4 Les indicateurs de l'Urssaf Caisse nationale

Thème	Indicateurs	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Coefficient moyen de performance des organismes	-	-	20%
	Avancement de 3 projets stratégiques : * Rédaction du schéma directeur RSO décliné en feuille de route annuelle * Augmentation de 50% des contrôles embarqués DSN sur données individuelles * Développements informatiques de la DSN de substitution	80%	100%	20%
	Note de satisfaction des partenaires	6	7,5	10%
	Délai moyen de notification aux attributaires	24	24	-
« Maîtrise des risques »	Taux de disponibilité des applications (internes)	97,00%	99,30%	10%
	Nombre de jours ouverts moyen de financement sécurisé à 100%	8 jours	15 jours	15%
« Performance économique et sociale »	Taux de signatures des CPG	90%	100%	10%
	Index égalité femmes / hommes	90 points	97 points	15%

### 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.

### 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 crise sanitaire lorsque celle-ci aura rendu impossible la réalisation de tout ou partie des activités contribuant à l'atteinte des 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 22 indicateurs et des objectifs quantifiés qui s'y rapportent, en cohérence avec ceux figurant dans les Contrats Pluriannuels de Gestion. Les indicateurs retenus sur les 3 champs de performance sont les suivants (la liste détaillée des indicateurs et des objectifs est présentée en annexe 1) :

#### ▪ Thème « Performance économique et sociale » (4 indicateurs)

- 1) Améliorer la productivité globale ;
- 2) Réduire le coût de gestion ;
- 3) Améliorer la performance sociale (Taux de formation des collaborateurs) ;
- 4) Taux d'évolution de la consommation d'énergie.

▪ **Thème « Qualité de service » (14 indicateurs)**

- 5) Nombre de dossiers DP avec risque de rupture de ressources ;
- 6) Délais de traitement des DP ;
- 7) Taux de demandes de PR traitées en moins de 90 jours ;
- 8) Taux de demandes d'ASPA traitées en moins de 90 jours ;
- 9) Taux des réclamations traitées dans les délais ;
- 10) Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI) ;
- 11) Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés) ;
- 12) Nombre de rendez-vous ;
- 13) Niveau de satisfaction globale des retraités ;
- 14) Taux de demandes de retraite déposées en ligne (droits propres) ;
- 15) Taux de demandes de droits dérivés déposées en ligne ;
- 16) Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum ;
- 17) Nombre d'évaluations globales des besoins à domicile réalisées ;
- 18) Mise en place du Plan d'aide à l'investissement (PAI) 2023 destiné à la réhabilitation des Résidences autonomie avec intégration de clauses environnementales.

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

- 19) Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement (IQPR) ;
- 20) Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement (IQPR Dernière Instruction) ;
- 21) Montant des indus frauduleux et fautifs constatés ;
- 22) 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 6 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) Optimiser la mutualisation des achats ;
- 6) 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 11 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 courriels traités dans les délais ;
- 4) Taux de correction des carrières avec anomalies identifiées à redresser ;
- 5) Taux de dossiers droits propres notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande ;
- 6) Taux de dossiers droits -dérives notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande ;
- 7) Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum ;
- 8) Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel (nombre de bénéficiaires) ;
- 9) Taux de dossiers ASPA traités dans un délai de 60 jours ;
- 10) Taux d'évolution de la consommation d'énergie ;
- 11) Taux de formation des collaborateurs.

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

A chaque indicateur est affecté un nombre de points, ceci est précisé 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 22 indicateurs listés au point 2.1, sous réserve des dispositions particulières applicables aux agents des organismes ayant plusieurs caisses nationales de rattachement (CARSAT, CGSS et CSSM).

Chacun des indicateurs est doté d'un coefficient, le maximum théorique de points pouvant être réalisé est de 990 points.

Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 495 points.

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

$$\text{Prime nationale d'intéressement} = \text{masse nationale d'intéressement} \times \frac{(\text{nombre de points obtenus par la branche} / \text{nombre de points théorique maximum})}{\text{nombre d'agents de la branche Retraite.}}$$

### **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 300 points.

Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 150 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 560 points.

Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 280 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.

**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)**

Description de l'indicateur	Pondération	Résultats 2022	Objectifs 2023	
	Points 2023		Seuil	Objectif
<b>Thème : Performance économique, sociale et environnementale</b>	<b>230</b>			
<b>Développer l'efficience des activités de la Branche</b>				
Evolution de la productivité (nombre d'unités d'œuvre pondérées / Nombre d'ETPMA de la branche retraite) - <b>hors fonctions nationales</b>	50	-	-10%	0%
Evolution du coût de gestion (charges de gestion/Total UO Pondérées (hors fonctions nationales))	50	-	10%	0%
<b>Améliorer la performance sociale</b>				
Taux de formation des collaborateurs (agents ayant bénéficié d'une formation)	80	82,10%	60%	66%
<b>Réduire l'impact des bâtiments et des activités sur l'environnement</b>				
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	50	-23,7%	-3%	-5%
Description de l'indicateur	Pondération	Résultats 2022	Objectifs 2023	
	Points 2023		Seuil	Objectif
<b>Thème : Qualité de service</b>	<b>600</b>			
<b>Poursuivre l'amélioration de l'offre de service</b>				
Nombre de dossiers DP avec risque de rupture de ressources	40	18 312	35 000	25 000
Délais de traitement des DP	40	75,9 jours	80 jours	75 jours
Taux de demandes de PR traitées en moins de 90 jours	40	58,85%	55%	65%
Taux de demandes d'ASPA traitées en moins de 90 jours	40	55,3%	45%	55%
Taux des réclamations traitées dans les délais	20	80,32%	71%	81%
Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	50	86,46%	81%	86%
Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	50	85,65%	76%	86%
Nombre de rendez-vous	60	-	350 000	450 000
<b>Garantir un niveau élevé de satisfaction des retraités</b>				
Niveau de satisfaction globale des retraités	40	89%	83%	88%

<b>Promouvoir la relation client digitale</b>				
Taux de demandes de retraite déposées en ligne (droits propres)	50	65,41%	55%	65%
Taux de demandes de droits dérivés déposées en ligne	50	36%	25%	35%
<b>Déployer la politique de prévention de la perte d'autonomie</b>				
Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	40	93,86%	80%	90%
Nombre d'évaluations globales des besoins à domicile réalisées	40	-	180 000	240 000
Mise en place du Plan d'aide à l'investissement (PAI) 2023 destiné à la réhabilitation des Résidences autonomie avec intégration de clauses environnementales	40	-	-	Oui/Non
Description de l'indicateur	Pondération	Résultats 2022	Objectifs 2023	
	Points 2023		Seuil	Objectif
<b>Thème : Maîtrise des risques et lutte contre la fraude</b>	<b>160</b>			
<b>Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement</b>				
Indicateur qualité du processus retraites (IQPR) : Taux de dossiers mis en paiement sans erreur à incidence financière				
IQPR Standard	30	86,96%	86,5%	88,5%
IQPR Dernière Instruction	30	89,84%	90%	92%
<b>Consolider les actions de lutte contre la fraude</b>				
Montant total des préjudices frauduleux et /ou fautifs constatés ou subis	50	25,2 M	20 M	25 M
Montant total des préjudices frauduleux et /ou fautifs évités	50	155,3 M	100 M	150 M
	<b>990</b>			

## Indicateurs des missions nationales de la CNAV (part locale)

Description de l'indicateur	Points	Résultats 2022	Objectifs 2023	
			Seuil	Objectif
<b>Réussir la transformation numérique</b>  Taux de disponibilité des applications (front-office, back-office, API, portail Assurés)	50	99,01%	97,5%	98%
<b>Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement</b>  Taux d'Incidence Financière des erreurs décelées dans les dossiers mis en paiement (TIF)	50	1,08%	< ou = à 1,065%	< ou = à 1,05 %
<b>Accroître la performance économique de la Branche</b>  Evolution de la productivité (nombre d'unités d'oeuvre pondérées/nombre d'ETPMA)	50	-	-10%	0%
<b>Accroître la performance économique de la Branche</b>  Evolution du cout de gestion (coût de gestion/nombre d'unités d'oeuvre pondérées)	50	-	10%	0%
<b>Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la Branche Retraite</b>  Taux de mutualisation des achats en intra et interbranches	50	65%	60%	65%
<b>Améliorer les délais d'identification</b>  Délai moyen de traitement des immatriculations des assurés nés à l'étranger	50	13	16 jours	14 jours
	300			

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

Description de l'indicateur	Points	Résultats 2022	Objectifs 2023	
			Seuil	Objectif
AXE OFFRE DE SERVICE ET SATISFACTION CLIENT				
Taux de satisfaction globale des retraités	60	Neutralisé	82%	87%
Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	50	49,29%	60%	75%
Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	50	77,16%	75%	80%
AXE PERFORMANCE OPERATIONNELLE				
Taux de correction des carrières avec anomalies identifiées à redresser	60	-	80%	100%
Taux de dossiers droits propres notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	60	53,98%	50%	60%
Taux de dossiers droits dérivés notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	60	68,97%	55%	65%
Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	40	32,84%	75%	80%
Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel (nombre de bénéficiaires)	20	9	20	25
Taux de dossiers ASPA traités dans un délai de 60 jours	60	49%	70%	80%
AXE PERFORMANCE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE				
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	50	-27,12%	-2%	-4%
Taux de formation des collaborateurs (agents ayant bénéficié d'une formation)	50	67,26%	60%	65%
Total points	560			

## **Annexe technique de l'institut 4.10 – exercice 2023**

### **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 (45%)				
Moyenne pondérée par les effectifs des coefficients de performance des parts nationales de branche.				
Part locale (55%)				
N°	Indicateur	Cible 2023	Seuil de Déclenchement 2023	Pondération 2023
Qualité de service – Niveau de satisfaction des utilisateurs (40%)				
1	Note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service	7,9	7	9%
2	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre sur mesure de l'Institut	7,9	7	6%
3	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de la gestion administrative	7,9	7	6%
4	Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'ensemble de l'offre	8,2	7	6%
5	Note de satisfaction attribuée par les organismes sur le déroulement des jurys CQP	8	7	5%
6	Note de satisfaction attribuée par les clients sur l'offre de service	6,7	6	8%
Performance économique et sociale (40%)				
7	Evolution du montant des charges de structure	23 471k€	24 371k€	14%
8	Evolution du taux des charges d'activité rapportées au montant des recettes de formation	32%	34%	13%
9	Chiffre d'affaires de l'offre sur mesure	800k€	700k€	4%
10	Atteinte de l'Index égalité homme/femme	94/100	75/100	4%
11	Transmission mensuelle du tableau de bord de production à l'Ucanss le 15 du mois	100%	-	5%
Qualité de l'offre et relation client (20%)				
12	Taux de bilans pédagogiques envoyés sur l'ensemble des dispositifs de l'offre nationale au 28 février N+1	100%	-	5%
13	Taux de traitement des réclamations clients dans un délai de 8 jours	95%	85%	4%
14	Taux d'appel des stagiaires à l'assistance technique - classe virtuelle	5%	6%	4%
15	Taux d'organismes ayant bénéficié d'un contact CRC	90%	80%	7%

### 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 + coefficient de performance de la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie x nombre d'agents de la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) / 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 7.90), 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<sup>®</sup> en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

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

➤ **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 7.90), 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<sup>®</sup> en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

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

➤ **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 7.90), 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<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

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

- **Indicateur n°5 : Note de satisfaction attribuée par les organismes sur le déroulement des jurys CQP**

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 8), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35%. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur<sup>®</sup> en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

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

- **Indicateur n°6 : Note de satisfaction attribuée par les clients sur l'offre de service**

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 6.7), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 6, 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<sup>®</sup> 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°7 : Evolution du montant des charges de structure en 2023**

Si la cible est atteinte (montant des charges de structure de 23 471 K€ ou moins) sur l'exercice, l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 24 371 K€, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

- **Indicateur n°8 : Evolution 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°9 : Chiffre d'affaires de l'offre sur mesure**

Si la cible est atteinte (chiffre d'affaires de 800 k€ ou plus sur l'exercice), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 700 k€, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

➤ **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 94% ou plus), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 75%.

➤ **Indicateur n°11: Transmission mensuelle du tableau de bord de production à l'Ucanss le 15 du mois.** Si la cible est atteinte l'indicateur est réalisé à 100%.

3.3.3 Qualité de l'offre et relation client

➤ **Indicateur n°12 : 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 2022. Si la cible est atteinte, l'objectif est rempli à 100%.

➤ **Indicateur n°13 : 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 95% ou plus sur l'exercice), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 85%, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

➤ **Indicateur n°14 : Taux d'appel des stagiaires à l'assistance technique - classe virtuelle**

Si la cible est atteinte (Taux d'appel des stagiaires à l'assistance technique, de 5% ou moins sur l'exercice), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 6%, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

➤ **Indicateur n°15 : Taux d'organismes ayant bénéficié d'un contact CRC.**

Si la cible est atteinte (Taux d'organismes ayant bénéficié d'un contact CRC, 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%.

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%.