

# MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ, DES SOLIDARITÉS ET DES FAMILLES

---

Convention collective nationale

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

---

## **Avenant du 20 juin 2025**

modifiant le protocole d'accord du 21 juin 2023  
relatif à l'intéressement

NOR : ASET2550677M

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 :

### **Article unique**

En application de l'article 6 du protocole d'accord du 21 juin 2023, les parties signataires conviennent d'adopter les annexes techniques figurant au présent avenant.

Les nouvelles modalités de calcul de l'intéressement, définies sur la base de ces indicateurs, s'appliquent à compter de l'exercice 2025.

*Fait à Montreuil, le 20 juin 2025.*

(Suivent les signatures.)

**Annexes**

**Annexes techniques de l'accord intéressement 2025**

Branche UCANSS

**ANNÉE 2025**

**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 <i>(Eligibilité : au moins 10% des participants ayant répondu au questionnaire de satisfaction)</i>	90%	80%	5%
	2	Taux de décrochés téléphoniques (Offre de service Droit social)	90%	80%	8%
	3	Taux de réponse, sous 7 jours ouvrés, aux demandes écrites	90%	75%	8%
	4	Site La SecuRecrute.fr : fréquentation	6,5 millions visites	6 millions visites	8%
	5	Taux de satisfaction des organismes sur les principales offres de services immobilières (accompagnement projet, cession, locations, décret tertiaire)	85%	70%	5%
	6	Taux de disponibilité du portail Ucanss, et des sites LaSecuRecrute.fr et Securite-sociale.fr	99%	98%	5%
	7	Réalisation du pilote du Campus Cap'M	OUI	NON	5%
	8	Nombre d'événements organisés lors de la Semaine de l'Emploi à la Sécurité sociale	120	80	5%
	9	Part des charges à payer soldées au 31 mars N+1	95%	92%	5%

Thème	N°	Indicateurs	Cible	Seuil	Pondération
<b>Performance économique et sociale</b>	<b>10</b>	Chiffres d'affaires des marchés mutualisés interbranchés (Centrale d'achat + UGAP + RESAH + I.4.10)	780 M€ TTC	740 M€ TTC	6%
	<b>11</b>	Taux de marchés passés par la Centrale d'achat sur l'année, portant une considération environnementale (on rappelle que chaque « lot » d'une procédure est un marché)	100%	95%	5%
	<b>12</b>	Taux d'engagement fonds conventionnels (sur collecte, incluant le report N-1)	90%	75%	6% 5%
	<b>13</b>	Validation des comptes N-1	Validation sans réserves (100%)	(*)	5%
	<b>14</b>	Part des demandes d'indemnisation des Représentants syndicaux et des Conseillers payées en moins de 20 jours	88%	85%	5%
<b>Maîtrise des risques</b>	<b>15</b>	Index égalité femmes/ hommes	96/100	85/100	5%
	<b>16</b>	Taux d'accès à la formation professionnelle des salarié.e.s de l'Ucanss	85%	75%	5%
	<b>17</b>	Taux de résultats du plan de contrôle interne conformes aux objectifs	90%	80%	5%
	<b>18</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 gradation 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 18 indicateurs.

Elle représente 55% du résultat global.

Branche CNSA

ANNEE 2025

## 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 (hors CNSA)
- 3. LES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

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

La présente annexe s'applique aux agents de l'établissement public CNSA.

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

Comme précédemment, 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.

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

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

Liste des indicateurs par thème avec mention des nouveaux indicateurs (en gras) et indicateurs supprimés (en rayé).



Tableau de synthèse :

N°	Indicateur	Cible à 100 %	Cible à 50 %	Pondération
<b>Thème : Qualité de service et adaptation de l'offre</b>				
1	Taux de demandes MDPH réalisées par voie dématérialisée	15 %	14 %	5 %
2	Développement de : - la version mobilité de la brique évaluation 1ère demande - la brique instruction administrative pour les fonctionnalités de 1 <sup>ère</sup> demande	100 %	80 %	2,5 %
2 bis	Expérimentation de la brique Évaluation du SI APA	5 départements	4 départements	2,5 %
3	Nombre de visites du portail « Pour les personnes âgées »	8 000 000	6 500 000	2,5 %
4	Nombre de visites de la plateforme « Mon parcours handicap »	6 200 000	5 500 000	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 %

N°	Indicateur	Cible à 100 %	Cible à 50 %	Pondération
6	<p>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 :</p> <p>Taux de réalisation en autorisation d'engagement (AE) :</p> <p>→ Du Ségur programme ESMS numérique (pondération à 30 %)</p> <p>→ Appel à manifestation d'intérêt habitat inclusif (pondération à 20 %)</p> <p>→ Délégation à la CNAV (pondération à 20 %)</p> <p>→ Du plan d'aide à l'investissement dans le secteur handicap (pondération à 15 %)</p> <p>→ Du plan d'aide à l'investissement dans le secteur âge (pondération à 15 %)</p>	50 %	40 %	5 %
7	Nombre de réunions interdépartementales animées par la CNSA associant les différents réseaux	9	7	10 %
8	<p>Développement des outils d'aide à la tarification dans le contexte des réformes de financement</p> <p>→ Envoi à chaque ARS concernée d'un outil d'aide à la tarification de la nouvelle section soins – dépendance dans le cadre de l'expérimentation de la fusion des sections</p> <p>→ Envoi à chaque ARS d'un outil d'aide à la tarification des SSIAD dans le contexte de la montée en charge de la réforme de la tarification des SSIAD</p>	Réalisation des deux opérations prévues	Réalisation de l'une des deux opérations prévues	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 %

N°	Indicateur	Cible à 100 %	Cible à 50 %	Pondération
<b>Thème : Performance économique et sociale</b>				
10	Taux de mutualisation des achats hors dépenses informatiques : montant des achats mutualisés en intrabrancher + montant des achats mutualisés en interbrancher centrale, UCANSS + UGAP hors dépenses informatiques / Montant total des achats de la brancher hors dépenses informatiques	39 %	37 %	5 %
11	Taux de formalisation des entretiens annuels d'évaluation et d'accompagnement (EAEA) réalisés : comptes-rendus dont la relecture est validée par l'agent au 28 février de l'année suivante	75 %	70 %	10 %
12	Taux de factures payées dans un délai inférieur à 30 jours : part des factures ou conventions dont le délai de paiement est inférieur à 30 jours par rapport au nombre total de factures de l'année	75 %	70 %	5 %
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	5	3	5 %
14	Taux de formation des agents : nombre d'agents formés dans l'année / nombre d'agents au 31 décembre	70 %	60 %	7,5 %

N°	Indicateur	Cible à 100 %	Cible à 50 %	Pondération
<b>Thème : Maîtrise des risques</b>				
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 2024 couverts par un plan d'action en 2025 : [Nombre de nouveaux risques majeurs 2024 (cartographie des risques 2024) faisant l'objet d'un plan d'action finalisé ou en cours] en 2025 / [Nb de nouveaux risques majeurs 2024]	100 %	90 %	7,5 %
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]	90 %	80 %	5 %
18	<p>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.</p> <p>Les concours concernés sont l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) 1 et 2, la prestation de compensation du handicap (PCH), les conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (CFPPA), le concours MDPH, les revalorisations salariales des ESMS financés par les conseils départementaux, les concours versés au titre des services d'aide à domicile (dotation complémentaire et revalorisations salariales)</p>	<p>En plus de la cible à 50 %, au moins 2 autres notifications dans le mois qui suit la date limite de versement prévue par les textes : revalorisations salariales des ESMS financés par les CD, dotation complémentaire, revalorisations salariales des SAAD (solde), soutien exceptionnel 2024 (solde)</p>	<p>Concours APA/PCH, MDPH, CFPPA notifiés dans le mois qui suit la date limite de versement prévue par les textes</p>	5 %

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

Modalités de calcul de la prime individuelle globale (CNSA) :

Au premier trimestre de l'année 2026, 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.

**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 des Caf**

**2.3 Les indicateurs de la part locale des Centres de Ressources**

**2.4 Les indicateurs de la part locale de la Cnaf**

**3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE**

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

Les organismes visés par cette annexe sont :

- les caisses d'allocations familiales,
- les unions immobilières dont le personnel est rattaché à une caisse d'allocations familiales,
- les fédérations et unions de caisses d'allocations familiales,
- les services communs et mutualisés de Caf sans personnalité juridique,
- les Centres de ressources (Cdr),
- la Caisse nationale des allocations familiales.

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

Conformément aux principes de l'accord, les critères de performance de la branche Famille déterminant le calcul de l'intéressement découlent des objectifs fixés par la Convention d'objectifs et de gestion.

2.1 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 bénéficiaires de minima sociaux dans un délai inférieur à 15 jours. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.
- | Délai en jours        | Note |
|-----------------------|------|
| > 18 jours            | 0    |
| > 17 jours ≤ 18 jours | 2    |
| > 15 jours ≤ 17 jours | 4    |
| ≤ 15 jours            | 5    |
- Le délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux dans un délai inférieur à 13 jours. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.
- | Délai en jours        | Note |
|-----------------------|------|
| > 15 jours            | 0    |
| > 14 jours ≤ 15 jours | 2    |
| > 13 jours ≤ 14 jours | 4    |
| ≤ 13 jours            | 5    |
- Le taux d'utilisation des téléseuices bouquet allocataires : objectif de 87,5%. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
< 85,6 %	0
≥ 85,6 % < 86,6 %	2
≥ 86,6 % < 87,5 %	4
≥ 87,5 %	5



Un indicateur associé à la qualité des droits

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

- Poursuivre la mise en place du plan pluriannuel d'amélioration de la qualité des droits

Les indicateurs associés à la maîtrise des risques

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 430M€. 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 2025 fixé à 89%. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Ecart avec l'objectif	Note
> 2 points	0
> 1 point ≤ 2 points	2
> 0,5 point ≤ 1 point	3
≤ 0,5 point	4
Objectif atteint ou dépassé	5

- L'atteinte de l'objectif de risque résiduel métier qui a été fixé à 1,5% pour 2025. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Ecart avec l'objectif	Note
> 0,5 point	0
> 0,20 point et ≤ 0,40 point > 0,20 point et ≤ 0,50 point	2
≤ 0,20 point	4
Objectif atteint ou dépassé	5

Les indicateurs associés à la performance économique et sociale et environnementale :

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 15 % par rapport à l'année de référence 2021.

Les indicateurs associés au métier

Cinq indicateurs sont associés à l'objectif métier :

- Mise en œuvre des rendez-vous des droits en 2025. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Nombre de rendez-vous des droits	Note
< 300 000	0
≥ 300 000 et < 310 000	2
≥ 310 000 et < 330 000	4
≥ 330 000	5

- Le taux de recouvrement global des impayés de pension alimentaire avec un objectif 2025 fixé à 73%. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
< 70 %	0
≥ 70 % < 71 %	2
≥ 71 % < 73 %	4
≥ 73 %	5

- Généralisation de la solidarité à la source
- L'atteinte de l'objectif du nombre d'heures en accueil collectif de mineurs bénéficiant du complément inclusif handicap. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Nombre d'heures	Note
< 2 540 750	0
≥ 2 540 750 et < 3 405 625	2
≥ 3 405 625 < 4 360 500	4
≥ 4 360 500	5

- L'atteinte de l'objectif d'utilisation des échanges de données par les MDPH. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Taux	Note
< 50%	0
≥ 50% et < 55%	2
≥ 55% < 65%	4
≥ 65%	5

**Tableau de synthèse – Part nationale :**

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Service à l'allocataire	COG-08-29 Délai moyen de démarche des prestations légales	≤15 jours	≤18 jours	8%
	COG-08-30 Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux	≤13 jours	≤15 jours	8%
	COG-08-28 Taux d'utilisation des téléservices bouquet allocataires	≥ 87,5%	≥ 85,6%	9%
Qualité des droits	Poursuivre la mise en place du plan pluriannuel d'amélioration de la qualité des droits	Oui/Non	-	8%
	COG-10-41 Montant total des préjudices frauduleux et/ou fautifs constatés ou subis	430M d'€	≥ 85% de l'objectif	9%
	COG-10-43 Taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux	89%	≤ 2 pts	9%
	COG-10-40 Taux d'incidence financière des erreurs (TIF) : indicateur du risque résiduel (IRR) métier	1,5%	≤ 0,50 point de l'objectif	4%
Performance économique et sociale et environnementale	COG-12-53 Taux d'évolution de la consommation d'énergie	-15%	-	5%
Métier	COG-08-34 Nombre de personnes reçues en rendez-vous des droits	330 000	300 000	6%
	COG-04-15 Taux de recouvrement global des impayés de pension alimentaire	73%	≥ 70%	7%
	Généralisation de la solidarité à la source	Oui/Non	-	10%
	COG-02-12 Nombre d'heures en accueil collectif de mineurs (ACM) bénéficiant du complément inclusif handicap	≥ 4 360 500	≥2 540 750	9%
	COG-07-20 Utilisation des échanges de données par les MDPH	≥ 65%	≥ 50%	8%

2.2 Les indicateurs de la part locale d'intéressement des Caf

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

Quatre 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 2025. 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 |
|---------------|------|
| < 80 %        | 0    |
| ≥ 80 % < 83 % | 2    |
| ≥ 83 % < 86 % | 4    |
| ≥ 86 %        | 5    |
- L'atteinte de l'objectif de proportion du stock dont l'antériorité est supérieure à 40 jours. 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

- L'atteinte de l'objectif du taux d'utilisation des téléservices bouquet allocataires, qui a été fixé à chaque caisse pour 2025. 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 qualité des droits et lutte contre la fraude

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

- L'atteinte de l'objectif de contrôle sur place qui a été fixé à chaque caisse pour 2025. 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
Objectif atteint ou dépassé	5

- L'atteinte de l'objectif de contrôle sur pièces qui a été fixé à chaque caisse en fonction de son niveau de risque pour l'année 2025. 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
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 2025. 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 2025. 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. Quatre types d'opinion peuvent être émises : validation sans restriction, validation avec observations, validation avec observations et corrections, refus de validation. Un score de validation en pourcentage est également établi ; il permet un classement en 4 groupes, en fonction de la moyenne et de l'écart type. Les observations portant sur des points évalués par ailleurs dans l'intéressement n'entrent pas dans le calcul du score de validation.

L'opinion et le score de validation des comptes déterminent la note attribuée à l'organisme.

Critères	Note
Validation sans restriction ou Validation avec observations : groupe 1 ou 2 (score supérieur à la moyenne)	5
Validation avec observations : groupe 3 (score compris entre la moyenne et la moyenne – écart type)	4
Validation avec observations : groupe 4 (score inférieur à la moyenne – écart type)	3
Validation avec observations et corrections	2
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 2025. Les résultats au 31/12/2025 de chaque Caf seront comparés à une cible de référence au 31/12/2025, 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 31/12/2025 est ≥ à la médiane de référence établie au 31/12/2024 (92,4%) :</b>	
Atteinte de l'objectif individuel	5
Non atteinte de l'objectif individuel	4
<b>Pour les Caf dont l'Iql au 31/12/2025 est &lt;à la médiane de référence établie au 31/12/2024 (92,4%) :</b>	
Progression entre la borne inférieure du résultat 2024 et le résultat 2025 (valeur centrale) >=0,5 point	3
Progression entre la borne inférieure du résultat 2024 et le résultat 2025 (valeur centrale) <0,5 point	2
Régression entre la borne inférieure du résultat 2024 et le résultat 2025 (valeur centrale) <=0,5 point	1
Régression entre la borne inférieure du résultat 2024 et le résultat 2025 (valeur centrale) >0,5 point	0

Afin de ne pas pénaliser les Caf les plus performantes, si le résultat de l'organisme en fin d'année présente un écart supérieur ou égal à deux points par rapport au résultat national, l'objectif est considéré comme atteint.



Les indicateurs associés à la performance économique et sociale et environnementale

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 moyenne de l'ensemble des TMS et les comptes. L'objectif d'écart est < 3 % en 2025. 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 remontées en mars (pour le début d'année) en juillet, en août, en octobre, en novembre et en janvier n+1 (au titre de décembre).

Moyenne des écarts	Note
≥ 5%	0
<5% et ≥ 4.5%	2
<4.5% et ≥ 4%	3
<4% et ≥ 3%	4
<3%	5

- L'atteinte du taux de liquidation des prévisionnels (Hors Clas) au 30/09/2025. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Taux	Note
<60%	0
≥ 60% et < 70%	2
≥ 70% et < 75%	3
≥ 75% et < 80%	4
≥ 80%	5

- 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

Les indicateurs associés au métier

Deux indicateurs sont associés au métier :

- 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
< 75 %	0
≥ 75 % < 80 %	2
≥ 80 % < 90 %	3
≥ 90 % < 100 %	4
≥ 100 %	5

- La remontée des indicateurs locaux du Schéma départementaux des Services aux Familles (SDSF). La note affectée au calcul de la prime est dépendante du nombre d'indicateurs remontés :

Indicateurs du SDFS	Note
Aucun indicateur remonté	0
La Caf remonte au moins 3 indicateurs Caf	2
La Caf remonte les indicateurs Caf en totalité	4
La Caf remonte les indicateurs Caf en totalité et au moins un indicateur partenaire.	5

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

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Service à l'allocataire	COG-08-30 Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	7%
	COG-08-26 Taux d'appels téléphoniques aboutis (téléconseiller + SVI)	≥ 86%	≥ 80%	9%
	COG-08-33 Proportion du stock national dont l'antériorité est supérieure à 40 jours	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	7%
	COG-08-28 Taux d'utilisation des téléservices bouquet allocataires	Objectif individuel	≥ 75% de l'objectif	5%
	Atteinte de l'objectif de contrôle sur place	Objectif individuel	≥ 75% de l'objectif	6%
Qualité des droits et lutte contre la fraude	Atteinte de l'objectif contrôles sur pièces	Objectif individuel	≥ 75% de l'objectif	6%
	Atteinte de l'objectif datamining métier (composante 2 de l'Odcf)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	5%
	COG-10-43 Taux de recouvrement des indus non frauduleux	Objectif individuel	≤ 1 point de l'objectif	5%
	Validation des comptes locaux	Validation sans restriction ou Validation avec observations et corrections	Validation avec observations et corrections	7%
	Indicateur de qualité de la liquidation (IQL0)	Objectif individuel	Non atteinte de la médiane et régression ≤ 0,5 pt	8%
Performance économique et sociale et environnementale	Qualité de la prévision budgétaire des prestations de service	< 3 %	< 5%	8%
	Taux de liquidation des prévisionnels (hors Clas) au 30/09/2025	≥ 80%	≥ 60%	7%
	Indicateur Index égalité femme/homme (rémunération)	≥ 90 points	≥ 75 points	5%
	Maintien des places PSU existantes	Objectif individuel	≥ 75% de l'objectif	9%
Métier	Remontée des indicateurs locaux du Schéma départementaux des Services aux Familles (SDSF)	Remontée de la totalité des indicateurs Caf et au moins un indicateur partenaire	Remontée d'au moins 3 indicateurs Caf	6%

2.3 Les indicateurs de la part locale d'intéressement des Centre de Ressources

Le rôle des centres de ressources étant de prendre en charge des fonctions assurées par les caisses, les critères de performance les concernant peuvent être assimilés à ceux des organismes eux-mêmes.

Le calcul de la part locale 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
≥ 82 et <85%	3
≥ 80 et <82%	2
≥ 75 et <80%	1
< à 75 %	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	
Satisfait et très satisfait	5
Moyennement satisfait	3
Peu ou pas satisfait	0

- Le traitement des demandes métiers dans Saxo, 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
< 75 %	0
≥ 75 et <80%	1
≥ 80 et <82%	2
≥ 82 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%	≥ 75%	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%	≥ 75%	10%

## 2.4 Les indicateurs de la part locale d'intéressement de la Cnaf

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

- la performance moyenne du réseau des Caf,
- 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 de 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 31/12/2024 et le 31/12/2025. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.
- 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 d'évolution	Note
> +5 %	0
≤ +5 % et > +2,5 %	2
≤ +2,5 % et >0%	4
≤ 0 %	5

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%
	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 :

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

### 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%).

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

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.

**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**

**2.3 Les indicateurs de la part globale (CNSA)**

**3. LES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE**

## **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**

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 de la 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.

Les indicateurs et objectifs retenus rendent compte de la forte mobilisation de la branche pour favoriser l'accès aux droits et aux soins dont la prévention (Taux de patients ALD avec MT, nombre de psychologue conventionnés, nombre d'appels aller-vers prévention, taux de dépistage du cancer ...) soit pour confirmer son haut niveau d'implication dans la réalisation d'enjeux stratégiques (lutte contre la fraude, maîtrise des délais IJ...).

### - **Mesure de la performance**

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
- 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 Contrats Pluriannuels de gestion, 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.

Liste des indicateurs par thème avec mention des nouveaux indicateurs (en gras) et indicateurs supprimés (en rayé).

Tableau de synthèse :

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux de décrochés brut assurés	85 %	70 %	90
Qualité de service	Taux de courriels traités dans les 48 heures en niveaux 1 et 2	83 %	80 %	100
Qualité de service	% de la population couverte par une CPTS (ACI ou LI)	95 %	80 %	80
Qualité de service	Délai traitement FSP - FSP LAD 9ème décile	17 j	20 j	100
Qualité de service	Taux de pensions invalidité payées dans le mois qui suit la date d'effet	92 %	85 %	100
Gestion du risque	Nombres d'assistants médicaux	10 000	0	80
Gestion du risque	RCT : Montant moyen recouvré par bénéficiaire	15,17€	8,42€	100
Gestion du risque	Nombre d'appels conclusifs ou accord par les plateaux AV PREV	269 500	134 500	100
Gestion du risque	Nombre de psychologues conventionnés	5 498	3 401	80
Gestion du risque	Taux de participation aux 3 dépistages organisés et individuels (composite du dépistage du cancer colorectal, du sein et de l'utérus)	Cible CPG	Socle CPG	90
Gestion du risque	Absentéisme atypique en entreprise : réduction annuelle de la valeur des IJ (AS et AT/TR/MP) servies pour les établissements ciblés depuis 2022	33 M€	0M €	80
Performance économique et sociale	Taux d'évolution de la consommation d'énergie	-15 % par rapport à 2021	-10 %	100

## **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 gestion du 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.

Liste des indicateurs par thème avec mention des nouveaux indicateurs (en gras) et indicateurs supprimés (en rayé).

Tableau 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	169 069	70 % de la cible	80
Qualité de service	Délai d'instruction des demandes C2S (9 <sup>ème</sup> décile)	20j	24j	80
Qualité de service	Délai de paiement de la 1 <sup>ère</sup> LJ maladie (délai moyen maladie) TS et TI	26j	35j	80
Qualité de service	Taux de demandes dématérialisés de la C2S	55 %	45 %	80
Qualité de service	Taux de Satisfaction Globale des assurés	85,0 %	75,0 %	80
Qualité de service	Délai moyen de prise de RDV téléphonique	4j	6j	80
Qualité de service	Taux de dossiers incomplets ou mal orientés (avis simples CRRMP) transmis au CRRMP	1 %	10 %	80
Gestion du risque	Taux de patients en ALD avec MT	96,00 %	94,00 %	80



Part locale CPAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Gestion du risque	Taux d'accompagnement des infirmiers nouvellement installés	80 %	70 %	80
Gestion du risque	Nombre de visites DAM portant sur des thématiques de maîtrise médicalisée	125 000	100 000	80
Gestion du risque	Montant des préjudices subis	357 500000	25 % de la cible	40
Gestion du risque	Montant des préjudices évités	192 500 000 €	25 % de la cible	40
Performance économique et sociale	Validation sans restriction des comptes	100 %	0 %	120

Part locale DRSM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux de satisfaction globale des assurés du SM	85 %	75 %	100
Gestion du risque	Taux de patients en ALD avec MT	96,00 %	94,00 %	100
Gestion du risque	Taux de couverture des EC IJ renforcés	85,00 %	75,00 %	100
Gestion du risque	Taux d'accompagnement des PS nouvellement installés	80 %	70 %	100
Gestion du risque	Montant des préjudices subis	357 500 000	25 % de la cible	50
Gestion du risque	Montant des préjudices évités	192 500 000	25 % de la cible	50
Gestion du risque	RCT : Montant moyen recouvré par bénéficiaire	15,17 €	8,42 €	50
Gestion du risque	Taux de couverture campagne Génération sans carie	85,0 %	75,0 %	100
Gestion du risque	Taux de Croissance annuelle du nombre d'actions de contrôle des IJ par le service médical	5 % (par rapport à 2024)	3 %	100
Performance économique et sociale	Taux de décisions IP contredites après recours.	IP : 5 %	10 %	100
Performance économique et sociale	Validation sans restriction des comptes	100 %	0 %	150

Part locale CNAM					
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération	
Qualité de service	Déploiement METEORE	Lancement d'une caisse en pré série lot 2 avant le 31/12/2025	01/04/2026	80	
Qualité de service	Piloter le projet de reprise par les UGECAM, des centres de santé gérés par les caisses : Poursuivre les transferts des centres de santé des CPAM vers les UGECAM planifiés sur l'année 2025	Transfert des 8 centres de santé programmés en 2025 au 31/12/2025	0	80	
Qualité de service	Mettre en place une gestion harmonisée du Barème ATP dans le cadre de la réforme des rentes - Finalisation d'un outil d'aide à la décision (réalisation d'un démonstrateur fonctionnel)	Lancement d'un test avec les médecins conseils avant le 30/06/25	01/11/2025	80	
Gestion du risque	Maintenir un haut niveau de performance pour les envois et les relances des dépistages organisés	8 millions d'invitations et de relances pour les 3 DO au 31/12/2025	7 millions	80	
Gestion du risque	Déployer la seconde version du programme Renov'GDR	Diffuser au réseau une LR Renov 2 et organiser un séminaire dédié d'ici au 30/06/2025	01/11/2025	80	
Gestion du risque	Déployer l'activité des nouveaux enquêteurs judiciaires de l'Assurance Maladie- Assurer le déploiement opérationnel des PIEJ par la finalisation du commissionnement des équipes	Enquêteurs tous commissionnés à la fin du mois d'octobre 2025	01/03/2026	80	

Part locale CNAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Gestion du risque	Produire un Charges et produits hors-série	Présentation du rapport le 03/07/2025 au Conseil de la CNAM	Décembre 2025	80
Gestion du risque	Renforcer la stratégie DATA de l'Assurance Maladie Déploiement des nouveaux cas d'usages sur la Plateforme Data Transverse 4 cas d'usages : 1) traces SNDS 2) assurés itérants 3) géolocalisation des VSL 4) analyse des prescriptions scannées	4 cas au 31/12/2025	0	90
Performance économique et sociale	Exécuter à minima 98 % de la capacité à faire annuelle 2025(en j/h) de la Roadmap Applicative	98 % taux de capacité à faire	0 %	90
Performance économique et sociale	Respecter les calendriers des projets stratégiques 2025 (frise DG) avec un retard moyen constaté de 2 mois au maximum	100 % des projets stratégiques 2024 2025 sont livrés dans les délais ou avec un retard maximum de 2 mois	0 %	90
Performance économique et sociale	Elaborer et formaliser la stratégie de la branche en matière de transition écologique	Elaborer et diffuser le schéma directeur de la transition écologique au T2 2025	01/11/2025	90
Performance économique et sociale	Intégrer l'IA dans nos activités Déployer les cas d'usage retenus comme prioritaires pour 2025 Déployer la plateforme IA générative	Instruire et déployer les cas d'usage prioritaires lors du contrat Data de janvier 2025 Début de l'ouverture progressive de la plateforme avant le 31/08/2025	01/01/2026	80

Part locale CARSAT et CRAMIF				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux de satisfaction globale des usagers (Eq spécifique Service Social)	84,00 %	70,00 %	60
Qualité de service	Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois	3 %	6 %	60
Qualité de service	Taux d'assurés accompagnés (à compter de 3 entretiens) ayant bénéficié d'au moins 2 entretiens en présentiel (Tous axes)	85,00 %	75,00 %	60
Qualité de service	Taux de remise du plan d'aide aux bénéficiaires d'un accompagnement social individuel ayant eu au moins 3 entretiens (Tous axes)	95 %	85 %	60
Qualité de service	Progression du nombre d'actions de travail social collectif (ISIC/PPS et TSG)	240	96	60
Qualité de service	Taux de complétude du niveau de complexité pour les assurés accompagnés en PDP	98 %	95 %	60
Qualité de service	Taux de complétude des données sociales dans GAIA (Activité / risque )	99 %	95 %	60

Part locale CARSAT et CRAMIF				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Gestion du risque	Mesure du l'avancement des programmes nationaux TMS Pros, RC Pros et RPS tenant compte du taux d'étapes franchises des programmes	90 %	0 %	240
Gestion du risque	Incitations financières et FIPU : maintien de l'audience des aides financières par rapport à la précédente période COG	50 %	33 %	80
Performance économique et sociale	Taux de codification complet des sinistres (performance opérationnelle Tarification)	95,00 %	80,00 %	80
Performance économique et sociale	Taux annuel d'absence maladie de courte durée inférieure à 8 jours	1,08 %	1,20 %	80
Performance économique et sociale	Validation sans restriction des comptes	100 %	0	100

Part locale CGSS				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux de dossiers rentes (hors indemnités en capital) notifiés dans les délais	85 %	60 %	75
Qualité de service	Délai moyen de prise de RDV téléphonique	6 j	8 j	75
Qualité de service	Taux d'assurés avec au moins 2 entretiens ayant bénéficié d'au moins une préconisation	80 %	40 %	75
Qualité de service	Délai de paiement de la 1ère LJ maladie (délai moyen maladie) TS et T1	30j	36j	75
Qualité de service	Délai d'instruction des demandes C2S (9ème décile)	22j	28j	75
Gestion du risque	Nombre d'accompagnements dans le cadre des saines de la Mission accompagnement santé	Individualisé	Individualisé	75
Gestion du risque	Taux de patients en ALD avec MT	Individualisé	Individualisé	75
Gestion du risque	Nombre de visites DAM portant sur des thématiques de maîtrise médicalisée	Individualisé	Individualisé	75
Gestion du risque	Taux d'accompagnement des infirmiers nouvellement installés	80 %	20 %	70
Gestion du risque	Montant des préjudices subis	Individualisé	Individualisé	40

Part locale CGSS				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Gestion du risque	Montant des préjudices évités	Individualisé	Individualisé	40
Gestion du risque	Mesure du l'avancement des programmes nationaux TMS Pros, RC Pros et RPS tenant compte du taux d'étapes franchies des programmes	90 %	0 %	75
Performance économique et sociale	Taux de personnel bénéficiant d'une formation professionnelle - TRV	68 %	63 %	75
Performance économique et sociale	Validation sans restriction des comptes	100 %	0 %	100



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 %	50 %	350
Qualité de service	Respect des engagements pour l'activité de Gestion des sauvegardes informatiques	100 %	50 %	35
Qualité de service	Respect des engagements de Disponibilité des applications et Infrastructures (contribution propre)	100 %	50 %	190
Qualité de service	Indicateur composite 30/40/15/15  Mise en production: -Taux mensuel de respect des délais de mise en production -Taux mensuel de qualité de la mise en production -Taux mensuel de respect du délai de la saisie de la planification avant le comité d'approbation des changements -Taux mensuel de respect du délai de mise à disposition du compte-rendu de mise en production	95 % (mensuel)  95 % (mensuel) 80 % (mensuel) 80 % (mensuel)	95 % (mensuel)  95 % (mensuel) 80 % (mensuel) 80 % (mensuel)	100

Part locale CTI*				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Respect des engagements pour les activités de supervision des applications et infrastructures	100 %	50 %	35
Qualité de service	Indicateur composite 1/2 ; 1/2			
	Disponibilité des applications et traitements informatiques (contribution collective): -Taux d'applications respectant l'engagement de disponibilité annuelle (contribution collective) -Taux de traitements informatiques respectant les délais et le planning (contribution collective)	100 %  100 % (mensuel)	50 %  50 % mensuel	50
Gestion du risque	Indicateur composite 25/25/25/25			
	Sécurisation du SI: -Taux de couverture des règles PSSI-MCAS	95 %	80 %	
	-Maîtrise des opérations d'administration sur les serveurs de production (Bastion) - Une revue des comptes et habilitations réalisée chaque trimestre	100 %	100 %	100
	-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	100 %	100 %	

Part locale CTI*				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
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 <= 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

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	100 %	90 %	50
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	100 %	100 %	110

Part locale CEIR					
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération	
	journalière				
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	Suivi du plan d'action réformes SMR, transmission DNGU d'un bilan à fin 2025	Transmission du plan d'actions au plus tard le 31/12/2025 selon la déclinaison de la trame nationale transmise en 2023 actualisée avec identification des actions socles prioritaires.	O/N	100
Qualité de service	Transformation inclusive de l'offre handicap 2025	'Définition des cibles 2025 et années suivantes par le COPIL transformation de l'offre Mesure via une enquête administrée chaque année de l'atteinte de cibles.	O/N	100
Qualité de service	<p>% des établissements éligibles (concernés) certifiés au minimum « certification qualité confirmée » - sanitaire</p> <p>% des établissements et services médicosociaux éligibles (concernés) avec un résultat d'évaluation externe cotation 3 minimum et aucun critère impératif &lt; 4</p>	<p>Sanitaire 100 pts:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 % si tous les établissements en Certification avec mention</li> <li>- 80 % si 1 établissement classé en certification simple</li> <li>- 0 % si 1 établissement classé en certification sous condition</li> </ul> <p>ESMS 100pts :</p> <p>Remontée d'un plan d'actions suite au rapport d'évaluation externe des ESMS éligibles en année N.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 % des points pour l'évaluation externe</li> </ul> <p>Neutralisation de l'indicateur ou d'une partie pour les années où aucune évaluation n'est prévue dans une UGECAM.</p>	<p>Sanitaire : 0 % si certification sous condition</p> <p>MS : O/N</p>	200
Gestion du risque	Actualisation du plan d'actions de l'UGECAM accès à la santé des PH, mise en œuvre des priorités 2025 et transmission DNGU d'un bilan à fin 2025	<p>Pour l'année 2025, il est demandé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De transmettre un plan d'actions régional à la DNGU au plus tard pour le 31/12/2025 sur la base de la trame nationale actualisée qui sera diffusée fin juin. ( pour 10 points)</li> <li>- De nommer un référent Handicap dans l'ensemble des établissements sanitaires conformément au décret</li> </ul>		

Part locale UGECAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
		n°2022-1679 du 27 décembre 2022. (pour 10 points) - De nommer un référent accès à la santé dans l'ensemble des établissements médico-sociaux ( pour 10 points ) - De partager un projet remarquable sur la thématique de l'accès à la santé des personnes en situation de handicap mis en place en 2025 dans la région avant le 31/12/2025 dans le cadre du rapport d'activité (pour 20 points)	O/N	50
Performance économique et sociale	Taux de marge brute	Objectif national : <b>5 %</b> 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 <b>2024</b>	Taux de marge brute N-1	150
Performance économique et sociale	Nombre de séjours (HC) et nombre de journées HTP dans le sanitaire	Conformément au plan performance, l'objectif est atteint si l'évolution en N par rapport à N-1, du nombre de séjours HC est supérieur à 2 % et si l'évolution du nombre de journées HTP est supérieur à 5 %. Indicateur composite 40/60 : 40 % - Si l'évolution du nombre de séjours HC connaît une hausse >2 % entre N et N-1. 20 % - Si l'évolution du nombre de séjours HC connaît une hausse <=2 % entre N et N-1. - A noter que les 40 % sont acquis en HC dès lors que le TO >=95 % en N quel que soit l'évolution par rapport à N-1  60 % - Si l'évolution du nombre de séjours HTP connaît une hausse >5 % entre N et N-1.	O/N	50



Part locale UGECAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
		30 % - Si l'évolution du nombre de séjours HTP connaît une hausse $\leq 5$ % entre N et N-1. - A noter que les 60 % sont acquis en HTP dès lors que le TO $\geq 100$ % en N quel que soit l'évolution par rapport à N-1		
Performance économique et sociale	État d'avancement du plan d'actions dans le cadre des établissements suivis en tripartite	Transmission à la DNGU du plan d'actions actualisé avant la date de réunion de la première tripartite de l'année et si à actualiser sous 15 jours de la réunion tripartite. La méthode est soumise à une évaluation scoring des critères conduisant le plan d'action	O/N	50
Performance économique et sociale	Piloter la mise en œuvre du plan performance et le présenter dans le cadre des DIAGE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer le pilotage financier du Groupe UGECAM</li> <li>- Piloter le Plan performance</li> </ul> L'objectif est atteint selon le barème ci-après : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cohérence des supports : 30 % des points</li> <li>• Exhaustivité des données attendues : 50 % des points avec 20 % par champs (activité SAN/MS ; Finance ; Plan performance; RH ; Autres)</li> <li>• Respect du calendrier : 20 % des points</li> </ul>	O/N	50

## Part locale UGECAM

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Déclinaison du plan SQVCT pour l'UGECAM, alimentation des fiches actions de mise en œuvre du plan et transmission d'un bilan à la DNGU	<p>En 2025, il est demandé, à chaque UGECAM, d'adresser à la DNGU :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le plan mis à jour en intégrant les actions de prévention visant à préserver la santé des professionnels et en précisant le niveau de réalisation des actions menées ou différées</li> <li>- les fiches actions (description des principales actions ou actions innovantes / particulièrement impactantes du plan en utilisant le modèle de fiche mis à disposition sur le SharePoint RH) en complétant les parties bilan et suites envisagées pour les actions en cours ou terminées, et, en initiant de nouvelles fiches actions (une à trois) décrivant le contexte, les finalités et les caractéristiques de ces actions. Celles-ci devront mettre en avant les réponses à appel à projet ayant permis de bénéficier d'un financement</li> <li>- mise à jour du tableau de suivi des taux d'absence Maladie et A/T/MP ainsi que de la note d'analyse sur les évolutions constatées (indiquer si possible les actions qui ont pu permettre d'infléchir la courbe des taux)</li> </ul>	O/N	25
Performance économique et sociale	Réalisation d'un diagnostic régional sur le temps de travail / plan d'actions	<p>Transmission :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1°) diagnostic "temps de travail" établi sur la base de l'outil "Livre blanc GTA" transmis par la DNGU : 50 %</li> <li>2°) Un plan d'action identifiant les zones de risque et prévoyant les axes et actions d'optimisation avec chiffrage de chaque action ( gains ou surcoût) : 30 %</li> <li>3°) Début de mise en œuvre du plan d'action : <b>20 %</b></li> </ol>	O/N	75

Part locale UGECAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Transition écologique (TEC) : Poursuite de la déclinaison des actions prioritaires 2024, mise en œuvre des actions prioritaires 2025 et actualisation des plans d'actions régionaux.	Poursuivre la déclinaison des 10 priorités au sein de chaque UGECAM (et de chaque établissements et services) et notamment des actions identifiées comme prioritaires au niveau du groupe. 100 % pour la mise en œuvre des actions prioritaires 2025 (remontée via questionnaire). - 80 % pour les actions réglementaires - 20 % pour les autres actions.	O/N	50
Performance économique et sociale	Actualisation du plan attractivité (médicale notamment), mise en œuvre des actions et bilan fin 2025	Score établi (pour les 3 livrables) en fonction de la complétude des informations et du respect des formats : - plan actualisé sous format excel (actions prévues et/ou mises en œuvre ainsi que le taux de réalisation) : 40 % - tableau de suivi des postes vacants (dans le respect du modèle trimestriel avec ventilation personnel médical et non médical) : 20 % - bilan des actions menées (en s'inspirant de la partie évaluation et bilan des fiches actions) : 40 % (40 % si la totalité des actions ont été menées, 20 % si 50 % des actions menées, 10 % si moins de 50 % des actions menées)	O/N	25

## Part locale UGECAM

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Déployer la PSSI et mise en place de la cyber sécurité	<p>Objectifs 2025 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1er composant (25 % de la note totale - ratio nb règles évaluées / nombres de règles totales à évaluer x100)</li> <li>• Auto évaluer les 66 règles du Plan d'action 2023</li> <li>• Auto évaluer les 13 règles définies en avril 2024</li> <li>• Auto-évaluer les 20 règles supplémentaires définies fin janvier 2025</li> </ul> <p>Aucune règle ne doit avoir un statut « Non évalué »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 et 3ème composant (75 % de la note totale - ratio nb règles validées MOAD sécurité / nombres de règles totales du plan d'action 2025 x100 )</li> <li>• Mettre en œuvre les 79 règles du Plan d'action 2025</li> <li>• b) Audit sur pièces ( fournies par l'UGECAM dans OSS)</li> <li>- Règles du lot 1 à 3</li> <li>- les documentations des règles (en cours de définition)</li> </ul> <p>Pour chacun des 3 composants :</p> <p>Une vérification sera effectuée par la MOAD SSI à l'issue de la date limite de remontée OSS</p> <p>Chaque règle doit disposer d'un statut « Réalisé » ou « Non réalisé » ou « Non concerné - si autorisé ».</p> <p>Pour chacune d'elles, les commentaires et/ou preuves physiques et/ou cases à cocher devront être positionnées</p>	O/N	75

Part locale MAYOTTE				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Délai d'instruction des demandes C2S (9ème décile)	32 j	38 j	100
Qualité de service	Délai de paiement de la 1ère IJ maladie (délai moyen maladie) TS et TI	48J	58J	100
Qualité de service	Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois	35 %	70 %	100
Qualité de service	Taux de demandes de C2S dématérialisées	25 %	10 %	100
Qualité de service	Réflexe service en ligne	21 %	26 %	100
Gestion du risque	Taux d'accompagnement des infirmiers nouvellement installés (cible éligible)	80 %	20 %	100
Gestion du risque	Taux de patients en ALD avec MT	60 %	55 %	100
Gestion du risque	Montant des préjudices subis	Individualisé	Individualisé	50
Gestion du risque	Montant des préjudices évités	Individualisé	Individualisé	50
Performance économique et sociale	Taux de personnel bénéficiant d'une formation professionnelle - TRV	68 %	63 %	100
Performance économique et sociale	Validation sans restriction des comptes	100 %	0 %	100

### 3. LES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

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

- 47 % pour la qualité de service ;
- 53 % pour la maîtrise des risques ;
- 10 % 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 47 %) + (Taux de réussite Gestion du risque x 53 %) + (Taux de réussite Performance économique et sociale x 10 %)**

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 :**

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

\* 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 Modalités de calcul de la prime individuelle nationale**

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 Modalités de calcul de la prime individuelle locale

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

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 (Urssaf CN, 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 et du MNID de la branche Famille.

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 et du MNID de la branche Famille

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 de Lozère**

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.

**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 et des contrats pluriannuels de gestion qui la déclinent.

Les indicateurs se répartissent en trois thématiques :

- la qualité de service ;
- la maîtrise des risques ;
- la performance économique et sociale.

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	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux de satisfaction globale (tous publics)	82%	66%	10%
	Taux d'appels aboutis (tous publics)	89%	75%	15%
Maitrise des risques	Montant des redressements LCTI en cumul	4 000 M€	3 200 M€	5%
	Montant recouvré sur créances LCTI en cumul	312 M€	250 M€	10%
	Taux de réduction du stock des créances en montant	38,6%	31%	5%
	Taux de contrôle des cotisations liquidées en cumul	26,10%	21%	10%
	Taux d'évolution de la qualité des déclarations après correction	6,5%	5,2%	10%
Performance économique et sociale	Taux de disponibilité des applications à destination des usagers et partenaires	99,50%	98%	10%
	Taux de mutualisation des achats en intra et interbranche	65%	52%	10%
	Taux de formation des agents	75%	60%	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.

Spécificités s'agissant des DOM :

- Les DOM ne sont pas évalués sur leur part locale d'intéressement sur des indicateurs relatifs à la performance économique et sociale car ces indicateurs demanderaient à être calculés pour ces organismes sur un périmètre interbranche.

- Trois tableaux sont proposés :
  - Pour tenir compte de l'activité téléphonie à La Réunion, à Mayotte et en Martinique.
  - Les CGSS de la Guyane et de la Guadeloupe qui n'assurent pas de réponse téléphonique (prise en charge par la Martinique pour les Antilles Guyane) n'ont donc pas d'indicateurs TAA.
  - Mayotte conserve un tableau spécifique du fait de l'absence de TRC TI. Par ailleurs la gamme d'indicateurs et les cibles s'appliquant à Mayotte ont été adaptées pour tenir compte du contexte particulier de la CSSM en 2025 (suspension des activités de recouvrement et de contrôle).

Au total les indicateurs des parts locales se répartissent de la façon suivante :

- 10 indicateurs pour les Urssaf et la CCSSL ;
- 11 indicateurs pour les CGSS de La Réunion et de la Martinique ;
- 10 pour les CGSS de Guadeloupe et de Guyane ;
- 7 indicateurs pour la 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	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) toutes catégories	90%	90% de la cible	15%
	Note moyenne sur la qualité réponse courriels et téléphonique	17,5	14	15%
Maîtrise des risques	Qualité de vidage (IQV)	94%	90% de la cible	5%
	Taux de régularisations TPE et PME de 10 à 49 salariés	5,50%	80% de la cible	10%
	Taux de Récupération des Créances employeurs à un an en montant	92,5%	80% de la cible	5%
	Taux de Récupération des Créances TI à un an en montant	65%	80% de la cible	5%



Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Taux de comptes créditeurs	<3,9%	110% de la cible	15%
	Taux de comptes employeurs sans déclarations à 10 jours	<1,8%	120% de la cible	15%
Performance économique et sociale	Index égalité femmes/hommes	90 points	75 points	10%
	Evolution de la consommation d'énergie par rapport à 2021	-15%	90% de la cible	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 de La Réunion et de la Martinique

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux d'appels aboutis	84%	80% de la cible	5%
	Qualité réponse aux courriels	17	14	5%
	Taux de dématérialisation des paiements	93%	80% de la cible	10%
	Qualité de vidage (IQV)	90%	90% de la cible	5%
Maîtrise des risques	Taux de régularisations TPE et PME de 10 à 49 salariés	14,00%	80% de la cible	10%
	Taux de Récupération des Créances employeurs à un an en montant	70%	80% de la cible	5%
	Taux de Récupération des Créances TI à un an en montant	40%	80% de la cible	5%
	Taux de réduction du stock des créances en montant	28,3%	80% de la cible	15%
	Taux de contrôle des cotisations liquidées	10,80%	80% de la cible	10%
	Taux de comptes créditeurs	< 7%	110% de la cible	15%
	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	<10%	<120% de la cible	15%

### 2.2.3 Les indicateurs de la part locale des CGSS de la Guyane et de la Guadeloupe

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Maîtrise des risques	Qualité réponse aux courriels	17	14	10%
	Taux de dématérialisation des paiements	93%	80% de la cible	10%
	Qualité de vidage (IQV)	90%	90% de la cible	5%
	Taux de régularisations TPE et PME de 10 à 49 salariés	14,00%	80% de la cible	10%
	Taux de Récupération des Créances employeurs à un an en montant	70%	80% de la cible	5%
	Taux de Récupération des Créances TI à un an en montant	40%	80% de la cible	5%
	Taux de réduction du stock des créances en montant	28,3%	80% de la cible	15%
	Taux de contrôle des cotisations liquidées	10,80%	80% de la cible	10%
	Taux de comptes créditeurs	< 7%	110% de la cible	15%
	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	<10%	<120% de la cible	15%

### 2.2.4 Les indicateurs de la part locale de la CSS Mayotte

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux d'appels aboutis(*)	80%	80% de la cible	20%
	Délais de traitement (hors attente) sur Watt et les médias d'origine usagers.	8j	18j	20%
	Taux de dématérialisation des paiements	93%	80% de la cible	10%
Maîtrise des risques	Qualité de vidage (IQV) (**)	84,5%	90% de la cible	10%
	Traitement des anomalies déclaratives TD84 (puis TDRG) des exibilités d'un mois pour la fin du mois considéré	90%	80% de la cible	10%

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Taux de comptes créditeurs	< 8,2%	<110% de la cible	15%
	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	<10%	<120% de la cible	15%

(\*) A compter d'avril 2025 pour neutraliser la période où la téléphonie à Mayotte aura été suspendue suite au cyclone Chido. Démarrer l'indicateur au 1er avril.  
(\*\*) A compter de mars 2025. Neutralisation des mois de janvier et février où des consignes où des consignes spécifiques ont été appliquées afin de sécuriser le risque d'impayé de la part des cotisants.

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

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Coefficient moyen de performance des organismes Avancement de 4 projets stratégiques	-	-	20%
	- Réforme de l'assiette sociale des TI et PAM (jalón = livraison en janvier 2026 des développements SI)	100%	80%	20%
	- DSN de substitution suite à contrôle (jalón = mise en production de la DSN substitution suite à contrôle)			
	- Fin de l'exclusivité sur les comptes CTC (jalón = mise en service en janvier 2026) - PCA extrême trésorerie (jalón = au moins deux tests en 2025). Le Comité de pilotage en mai /juin validera le			

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	planning des nouveaux tests à réaliser sur le second semestre.			
	Note de satisfaction des partenaires	7,9	7	10%
	Taux de disponibilité des applications (internes)	99,30%	97%	10%
Maitrise des risques	Nombre de jours ouverts moyen de financement sécurisé à 100%	15 jours	8 jours	15%
Performance économique et sociale	Taux de réalisation des dialogues de gestion de suivi des CPG	100%	90%	10%
	Index égalité femmes / hommes	97 points	90 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.

<i>Montant national distribué = Coefficient national de performance x Part nationale de la masse nationale d'intéressement</i>
--

- **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%

Nota : en règle générale, le seuil, quand cela est possible, est fixé à hauteur de 80% de la cible.

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.

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

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

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

- **Calcul du coefficient local de performance**

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

- en-dessous du seuil : 0%
- entre la cible et le seuil : (Valeur de l'indicateur – Seuil) / (Cible – Seuil)
- au-dessus de la cible : 100%

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

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

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

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

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

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

### 3.3 Dispositions particulières

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

- **Prime nationale d'intéressement**

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

$$Prime\ nationale\ (CGSS) = \frac{[Prime\ nationale\ (Retraite) \times Nombre\ d'agents\ (Retraite) + Prime\ nationale\ (Maladie\ et\ A.\ T.) \times Nombre\ d'agents\ (Maladie\ et\ A.\ T.) + Prime\ nationale\ (Recouvrement) \times Nombre\ d'agents\ (Recouvrement)]}{Nombre\ d'agents\ (CGSS)}$$

- **Prime locale d'intéressement**

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

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

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.

**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 MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE**

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

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

- 1.1. les Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail (CARSAT),
- 1.2. les Caisses Générales de Sécurité Sociale (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. LA 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 circonstances exceptionnelles lorsque celles-ci auront rendu impossible la réalisation de tout ou partie des activités contribuant à l'atteinte des objectifs.

## 2.1 Les indicateurs de la part nationale d'intéressement

La mesure de la performance de la branche Retraite s'effectue à l'aide de 10 indicateurs et des objectifs quantifiés qui s'y rapportent, en cohérence avec ceux figurant dans la Convention d'Objectifs et des Gestion. Les indicateurs retenus sur les 3 champs de performance sont les suivants :

Thème	Indicateur	Seuil	Cible	Pondération
Performance économique et sociale	1. Taux de formation des collaborateurs	63 %	68 %	50
	2. Taux d'évolution de la consommation d'énergie	-10 %	-15 %	50
	3. Taux de dossiers DP déposés dans le cadre de la garantie de versement notifiés avant l'EJ	76 %	86 %	40
Qualité de service	4. Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	82 %	86 %	50
	5. Nombre de rendez-vous	550 000	606 632	60
	6. Niveau de satisfaction globale des retraités	84 %	88 %	20
	7. Taux de demandes de droits dérivés déposées en ligne	38 %	43 %	50
	8. Taux de déploiement de la reconnaissance mutuelle effective	40 %	60 %	40
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	9. IQPR Standard	86,5 %	89,5 %	20
	10. Montant des indus frauduleux et/ou fautifs constatés ou subis	19 M€	25 M€	50

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

### 2.2.1 Les indicateurs et objectifs retenus pour les CARSAT, les CGSS et de la CNAV en Ile-de-France

La mesure de la performance des CARSAT, CGSS et CNAV en Ile-de-France s'effectue à l'aide de 10 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 :

Thème	Indicateur	Seuil	Cible	Pondération
Performance économique et sociale	1. Évolution de la productivité	-8 % par rapport à l'objectif CPG	Objectif individuel CPG	20
	2. Taux de personnes sensibilisées, informées et formées au numérique responsable	20 %	30 %	30
	3. Délais de traitement des DP	Carsat : 76 jours CGSS : 95 jours	Carsat : 71 jours CGSS : 85 jours	40
	4. Taux de demandes de PR traitées en moins de 90 jours	Carsat : 60 % CGSS : 45 %	Carsat : 69 % CGSS : 55 %	40
Qualité de service	5. Taux de demandes d'ASPA traitées en moins de 90 jours	Carsat : 52 % CGSS : 30 %	Carsat : 62 % CGSS : 40 %	40
	6. Taux des réclamations traitées dans les délais	78 %	83 %	30
	7. Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	Carsat : 81 % CGSS : 72 %	Carsat : 86 % CGSS : 82 %	30
	8. Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	87 %	92 %	40
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	9. IQPR DI	Objectif individuel CPG	Objectif individuel CPG	20
	10. Montant total des préjudices frauduleux et /ou fautifs évités	Objectif individuel CPG	Objectif individuel CPG	30

### 2.2.2 Les indicateurs et objectifs retenus pour la CNAV et ses missions nationales

La mesure de performance de la CNAV pour ses missions nationales s'effectue à l'aide des 5 indicateurs suivants :

Thème	Indicateur	Seuil	Cible	Pondération
Missions nationales	1. Réussir la transformation numérique	98 %	99,2 %	50
	Taux de disponibilité des applications (applicatifs usagers et applicatifs agents)			
	2. Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement	< ou = à 1,227 %	< ou = à 0,85 %	20
	Taux d'Incidence Financière des erreurs décelées dans les dossiers mis en paiement (TIF)			
	3. Accroître la performance économique de la Branche	15 %	10 %	40
	Réduction des écarts de productivité des caisses du réseau (mesure de l'écart-type)			
	4. Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la Branche Retraite	60 %	65 %	50
	Taux de mutualisation des achats en intra et interbranches			
	5. Améliorer les délais d'identification	16 jours	14 jours	50
	Délai moyen de traitement des immatriculations des assurés nés à l'étranger			

### 2.2.3 Les indicateurs et objectifs retenus pour la CSS de Mayotte

La mesure de performance de la CSS de Mayotte pour sa partie locale s'effectue à l'aide des 11 indicateurs suivants :

Thème	Indicateur	Seuil	Cible	Pondération
Offre de service et satisfaction clients	1. Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	62 %	80 %	20
	2. Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	79 %	83 %	20
	3. Taux de RDC réalisés dans les 6 mois	50 %	55 %	30
Performance opérationnelle	4. Taux de dossiers droits propres notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	65 %	75 %	30
	5. Taux de dossiers droits dérivés notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	62 %	74 %	30
	6. Taux de dossiers ASPA traités dans un délai de 60 jours	77 %	84 %	30
	7. Taux de demandes d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	75 %	82 %	10
	8. Taux des nouveaux bénéficiaires ASPA reçus en Rdv Action Sociale	40 %	50 %	10
Performance sociale et environnementale	9. Taux de réponse aux réclamations	76 %	83 %	10
	10. Taux de formation des collaborateurs (agents ayant bénéficié d'une formation)	66 %	68 %	20

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

A chaque indicateur est affecté un nombre de points, comme indiqué dans les tableaux ci-dessus.

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. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

### 3.1 Prime nationale d'intéressement (PNI)

Elle est attribuée en fonction des performances de la branche sur les 10 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 430 points.  
Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 215 points.

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

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

### 3.2 Prime locale d'intéressement (PLI)

#### 3.2.1. Pour les CARSAT, 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 2.2.1
- Pour la CSS de Mayotte : indicateurs listés au point 2.2.3

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.



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

Chacun des indicateurs (cf. point 2.2.2) est doté d'un coefficient, le maximum théorique de points pouvant être réalisé est de 210 points.

Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 105 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 son activité 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 particulières applicables à certaines catégories

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

- \* Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail
- \* Caisses générales de Sécurité Sociale
- \* Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte

### 3.3.1 Pour les CARSAT

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.

La prime locale est attribuée en fonction de la performance des organismes sur les indicateurs retenus dans la part locale : cf indicateurs listés au point 2.2.1. Chacun des indicateurs est doté d'un coefficient, le maximum théorique de points pouvant être réalisé est de 320 points. Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 160 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 et de la prime locale d'intéressement de la branche Maladie :

$$\text{Prime locale d'intéressement de la CARSAT} = (\text{prime locale d'intéressement de la branche Retraite} * \text{nombre d'agents de la branche Retraite}) + (\text{prime locale d'intéressement de la branche Maladie} * \text{nombre d'agents de la branche Maladie}) / \text{Nombre d'agents de l'organisme.}$$

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 Pour les CGSS :

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.

$$\text{Prime nationale d'intéressement de la CGSS} = (\text{prime nationale d'intéressement de la branche Retraite} * \text{nombre d'agents de la branche Retraite}) + (\text{prime nationale d'intéressement de la branche Maladie} * \text{nombre d'agents de la branche Maladie}) + (\text{prime nationale d'intéressement de la branche Recouvrement} * \text{nombre d'agents de la branche Recouvrement}) / \text{nombre d'agents de la CGSS.}$$

La prime locale est attribuée en fonction de la performance des organismes sur les indicateurs retenus dans la part locale : cf indicateurs listés au point 2.2.1. Chacun des indicateurs est doté d'un coefficient, le maximum théorique de points pouvant être réalisé est de 320 points. Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 160 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 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 (UCN, CNAMTS, CNAV) au prorata de leurs effectifs spécifiques.

### 3.3.3 Pour la CSS de Mayotte :

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.

La prime locale est attribuée en fonction de la performance des organismes sur les indicateurs retenus dans la part locale : cf indicateurs listés au point 2.2.3. Chacun des indicateurs est doté d'un coefficient, le maximum théorique de points pouvant être réalisé est de 240 points. Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 120 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 (UCN, CNAMTS, CNAV et CNAF) au prorata de leurs effectifs spécifiques.

### 3.3.4 Pour la CNAV :

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

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.

### 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 2024	Cible 2025	Seuil de Déclenchement 2025	Pondération 2025
<b>Qualité de service – Niveau de satisfaction des utilisateurs (40%)</b>					
1	Note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service	7,9	7,9	7	9%
2	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre sur mesure de l'Institut	7,7	7,9	7	6%
3	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de la gestion administrative	7,5	7,5	7	6%
4	Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'ensemble de l'offre	8,2	8,2	7	6%
5	Note de satisfaction attribuée par les organismes sur le déroulement des jurys CQP	7,6	7,6	7	5%
6	Note de satisfaction attribuée par les clients sur l'offre de service	7,3	7,3	6,8	8%
<b>Performance économique et sociale (40%)</b>					
7	Evolution du montant des charges de structure	23 471 k€	23 490 k€	24 540 k€	14%
8	Evolution du taux des charges d'activité rapportées au montant des recettes de formation	32%	32%	34%	13%
9	Chiffre d'affaires de l'offre sur mesure	1,4M€	1.8M€	1M€	4%
10	Atteinte de l'Index égalité homme/femme	94/100	94/100	75/100	4%
11	Transmission mensuelle du tableau de bord de production à l'Ucanss le 15 du mois	100%	100%	-	5%
<b>Qualité de l'offre et relation client (20%)</b>					
12	Taux de bilans pédagogiques envoyés sur l'ensemble des dispositifs de l'offre nationale au 28 février N+1	100%	100%	-	5%
13	Taux de traitement des réclamations clients dans un délai de 8 jours	95%	95%	85%	4%
14	Taux d'appel des stagiaires à l'assistance technique - classe virtuelle	5%	5%	6%	4%
15	Taux d'organismes ayant bénéficié d'un contact CRC	90%	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 :

$$R = [(n-7)*65/0.9]+35$$

➤ **Indicateur n°2 : Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre sur mesure 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 :

$$R = [(n-7)*65/0.9]+35$$



➤ **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 7.50), 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 :

$$R = [(n-7)*65/0.5]+35$$

➤ **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 :

$$R = [(n-7)*65/1.2]+35$$

➤ **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 7.6), 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 :

$$R = [(n-7)*65/0.6]+35$$

➤ **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 7,3), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 6.8, 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 :

$$R = [(n-6,8)*65/0.5]+35$$

### 3.3.2 Performance économique et sociale

➤ **Indicateur n°7 : Evolution du montant des charges de structure en 2025**

Si la cible est atteinte (montant des charges de structure de 23 490 K€ ou moins) sur l'exercice, l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 24 540 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 1.8 M€ ou plus sur l'exercice), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 1M€, 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 2026 / nombre de dispositifs de l'offre nationale déployés sur l'année 2025. 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%.