

**AVENANT MODIFIANT L'ACCORD DU 23 JUIN 2020  
RELATIF À L'INTÉRESSEMENT  
DANS LES ORGANISMES DU RÉGIME GÉNÉRAL  
DE SÉCURITÉ SOCIALE**

Entre d'une part,

- l'Union des caisses nationales de sécurité sociale, représentée par son directeur, dûment mandaté à cet effet par le Comité exécutif des directeurs,

et, d'autre part,

- les organisations syndicales soussignées,

il a été convenu ce qui suit :

**ARTICLE UNIQUE :**

En application de l'article 6 du Protocole d'accord du 23 juin 2020, les parties signataires conviennent d'adopter les annexes techniques figurant au présent accord.

Les nouvelles modalités de calcul de l'intéressement, définies sur la base de ces indicateurs, s'appliquent à compter de l'exercice 2021.

Fait à Paris, le 15 juin 2021  
Au siège de l'Ucanss  
6rue Elsa Triolet  
93100 Montreuil  
Directeur

<b>PsteC.F.D.T.</b>	

**ANNEXE TECHNIQUE DE L'ACCORD INTÉRESSEMENT**  
***BRANCHE FAMILLE***  
**ANNÉE 2021**

**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**

Les organismes visés par cette annexe sont :

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

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

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

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

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

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

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

- Le délai moyen de démarche des prestations légales dans un délai inférieur à 16,5 jours. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Délai en jours	Note
> 19 jours	0
> 18 jours ≤ 19 jours	2
> 16,5 jours ≤ 18 jours	4
≤ 16,5 jours	5

- Proportion des Caf ayant atteint la cible nationale pour le délai de démarche moyen des prestations légales de 16,5 jours qui devra être supérieur à 73 %.

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

- Taux de liquidation automatique : objectif de 26% La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
< 22 %	0
≥ 22 % < 23 %	2
≥ 23 % < 26 %	4
≥ 26 %	5

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

Trois indicateurs sont associés aux objectifs de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude :

- Le montant des fraudes détectées, avec un objectif de 306M€. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint au plan national sur cet indicateur.

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

- Le taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux, avec un objectif 2021 fixé à 86,6 % La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

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

- L'atteinte de l'objectif de risque résiduel métier qui a été fixé à 1,25% pour 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Ecart avec l'objectif	Note
> 0,20 point	0
> 0,10 point et ≤ 0,20 point	2
≤ 0,10 point	4
Objectif atteint ou dépassé	5

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

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

- La mise en œuvre de la réforme Logement

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

- Le taux de réduction de la consommation d'énergie corrigée, avec un objectif de diminution de 2 %par an.

### Les indicateurs associés au métier

Cinq indicateurs sont associés à l'objectif métier :

- Mise en œuvre de l'aide exceptionnelle de solidarité 2021
- Mise en œuvre des mesures du plan rebond petite enfance
- Mise en œuvre du rendez-vous des droits avec un objectif de 250 000 rendez-vous en2021
- Mise en place de l'Intermédiation Financières des Pensions Alimentaires pour les parents séparés
- Préparation de la réforme d'extension du DRM à la PPA et au RSA

- Tableau de synthèse – Pour la Part nationale :

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
<b>Service à l'allocataire</b>	Délai moyen de démarche des prestations légales (Cog)	≤16,5 jours	≤ 19 jours	10%
	Réduction des écarts de performance entre les Caf sur le délai moyen de démarches des prestations légales (Cog)	≥ 73%	≥ 60%	8% 9%
	Taux de liquidation automatique (Cog)	≥ 26%	≥ 22%	10%
<b>Maîtrise des risques</b>	Montant des fraudes détectées(Cog)	306M d'€	≥90% de l'objectif	8%
	Taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux (COG)	86,6%	≤ 0,5 pts	8%
	Indicateur de risque résiduel métier (Cog)	1,25%	≤ 0,20 point de l'objectif	8%
<b>Performance économique et sociale et environnementale</b>	Mise en œuvre de la réforme Logement	Oui/Non	-	7%
	Réduction de la consommation d'énergie corrigée (Cog)	2%	-	5%
<b>Métier</b>	Mise en œuvre de l'aide exceptionnelle de solidarité 2021	Oui/Non	-	8%
	Mise en œuvre des mesures du plan rebond petite enfance	Oui/Non	-	8%
	Rendez-vous des droits (Cog)	250 000	-	6%
	Mise en place de l'Intermédiation Financières des Pensions Alimentaires pour les parents séparés	Oui/Non	-	6%
	Préparation de la réforme d'extension du DRM à la PPA et au RSA	Oui/Non	-	7%

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

### Pour les Caf, les unions immobilières et les fédérations

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

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

- L'atteinte de l'objectif du délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux fixé à chaque Caf pour 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

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

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

Taux	Note
< 75 %	0
≥ 75 % < 82 %	2
≥ 82 % < 89 %	4
≥ 89 %	5

- L'atteinte de l'objectif du taux d'informations entrantes par voies dématérialisées (hors partenaires), qui a été fixé à chaque caisse pour 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

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

## Les indicateurs associés à la maîtrise des risques

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

- L'atteinte de l'objectif de contrôle sur place qui a été fixé à chaque caisse pour 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

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

- L'atteinte de l'objectif relatif à la mise en œuvre du plan de supervision pour l'année 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

<b>Taux d'atteinte à l'objectif</b>	<b>Note</b>
< 75 %	0
≥ 75 % < 80 %	2
≥ 80 % < 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 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

<b>Taux d'atteinte à l'objectif</b>	<b>Note</b>
< 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 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

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

- La validation des comptes locaux par le Directeur comptable et financier national. Selon l'opinion, le nombre et l'importance des observations dont la graduation est comprise entre 1 et 4, un score est établi. Il détermine la note attribuée à l'organisme. Les observations portant sur des points évalués par ailleurs dans l'intéressement n'entrent pas dans le calcul de ce score.

	<b>Nature des observations</b>	<b>Nombre de points</b>
A	Observation mineure ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes	1
B	Observation significative ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes	2
C	Observation très significative ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes	3
D	Observation très significative pouvant à elle seule remettre en cause la validation des comptes	4

<b>Score</b>	<b>Note</b>
Validation sans restriction ou $\geq 0$ et $\leq 7$	5
> 7 et $\leq 17$	4
> 17 et $\leq 22$	3
> 22 et $\leq 27$	2
> 27	1
Refus de validation	0

- L'atteinte de l'objectif de qualité de la liquidation (IQL0) qui a été fixé à chaque caisse pour l'année 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

<b>Ecart avec l'objectif</b>	<b>Note</b>
Non atteinte de la médiane N-1 et régression > 0,5	0
Non atteinte de la médiane N-1 et régression ≤ 0,5	1
Non atteinte de la médiane N-1 et progression < 0,5	2
Non atteinte de la médiane N-1 et progression ≥ 0,5	3
Atteinte de la médiane N-1 et régression	4
Atteinte de la médiane N-1 et absence de régression	5

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

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

- La qualité de la prévision budgétaire des prestations de service calculée à partir du rapport entre la prévision du mois de juillet et d'octobre avec un objectif d'un écart < 3 % en 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

<b>Ecart (prévision de juillet)</b>	<b>Note</b>
≥ 5,5%	0
<5,5% et ≥ 5%	2
<5% et ≥ 4%	3
<4% et ≥ 3%	4
<3%	5
<b>Ecart (prévision d'octobre)</b>	<b>Note</b>
≥ 5,5%	0
<5,5% et ≥ 5%	2
<5% et ≥ 4%	3
<4% et ≥ 3%	4
<3%	5

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

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

- le taux de régularisation des prestations de service, calculé à partir du rapport entre les données de clôture de l'année n et celles de la réalisation finale entraînant une régularisation sur l'année n+1, avec un objectif d'écart <5 % en 2021.
- L'atteinte de l'objectif sur l'indicateur relatif à l'index égalité femme/homme relatif à la rémunération, qui devra être supérieur à 75 points

#### Deux indicateurs associés au métier

- Taux de couverture de la population par des CTG. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

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

- Le maintien des places PSU existantes. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

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

- Tableau de synthèse – Pour les Caf :

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération	
<b>Service à l'allocataire</b>	Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux (Cog)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	9%	
	Taux d'appels téléphoniques traités (Cog)		≥ 89%	≥ 75%	9%
	Taux d'informations entrantes par voies dématérialisées hors partenaires (Cog)	Objectif individuel	≥ 75% de l'objectif		10%
<b>Maîtrise des risques et lutte contre la fraude</b>	Atteinte de l'objectif de contrôle sur place	Objectif individuel	≥ 60% de l'objectif	5%	
	Mettre en œuvre le plan de supervision	Objectif individuel	- ≥ 75% de l'objectif	5%	
	Atteinte de l'objectif datamining métier (composante 2 de l'Odcf)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	5%	
	Taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux (Cog)	Objectif individuel	≤ 1point de l'objectif	5%	
	Validation des comptes locaux	Validation sans restriction ou score ≤ 7 points	score ≤ 27 points	7%	
	Indicateur de qualité de la liquidation (IQL0) (LI)	Objectif individuel	Non atteinte de la médiane et régression ≤ 0,5	8%	
<b>Performance économique et sociale et environnementale</b>	Qualité de la prévision budgétaire en action sociale (Cog)	< 3 %	< 5,5%	7%	
	Régularisation des prestations de service	< 5%	-	7%	
	Indicateur Index égalité femme/homme (rémunération)	≥ 75 points	-	5%	
<b>Métier</b>	Taux de couverture de la population par des CTG (Cog)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	9%	
	Maintien des places PSU existantes	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	9%	

### Pour les Centres de ressources (Cdr)

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

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

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

### Un indicateur associé à la performance du réseau des Caf

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

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

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

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

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

<b>Niveau de satisfaction</b>	<b>Note</b>
Satisfait et très satisfait	5

Moyennement satisfait	3
Peu ou pas satisfait	0

- Le traitement des demandes métiers dans Saxo, avec l'objectif de traiter au moins 80 % des demandes métiers exprimées par les Caf dans Saxo, ce dans un délai de 21 jours ouvrés. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
Strictement inférieur à 60 %	0
Compris entre 60 et 79 %	3
Supérieur ou égal à 80 %	5

Tableau de synthèse – Pour les Cdr :

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
<b>Performance économique et sociale</b>	Moyenne des performances des Caf de la région	-	-	30%
<b>Qualité du service</b>	Taux de réalisation de la Feuille de Route annuelle	≥ 80%	≥ 30%	30%
	Niveau de satisfaction des Caf sur l'offre de service de leur CDR	-	-	30%
	Traitement des demandes métiers dans Saxo en moins de 21 jours ouvrés	80%	≥ 60%	10%

## Pour la Cnaf

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

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

### Un indicateur associé à la performance du réseau des Caf

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

### L'indicateur associé à la capacité de la Caisse nationale de mener à terme les projets majeurs définis dans la Cog

La capacité du réseau des caisses à atteindre les objectifs de service, de maîtrise des risques et de performance économique définis dans la Cog dépend également de la capacité de la Caisse nationale de mener à terme ces projets majeurs.

Chaque année, le directeur général de la Cnaf fixe la liste des projets majeurs de l'exercice à venir. Pour chacun d'entre eux, l'objectif est atteint si le projet est mené à terme, soit dans les délais fixés et avec la production des livrables prévus initialement.

Si la conduite des projets respecte ces deux critères, une note de 5 est affectée à chacun d'entre eux. La note finale correspond à la moyenne des notes.

### L'indicateur associé à la maîtrise des risques

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

<b>Taux</b>	<b>Note</b>
< 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 31/12/2020 et le 31/12/2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

<b>Taux d'évolution</b>	<b>Note</b>
> +5 %	0
≤ +5 % et > +2,5%	2
≤ +2,5% et >0%	4
≤ 0 %	5

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

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

Tableau de synthèse – Pour la Cnaf :

<b>Thème</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Seuil</b>	<b>Pondération</b>
<b>Performance économique et sociale</b>	Moyenne des performances des Caf	-	-	30%
<b>Pilotage des projets majeurs</b>	Capacité à mener à bien les projets majeurs	-	-	30%
<b>Maîtrise des risques</b>	Couverture du référentiel de maîtrise des risques informatiques (Tacite)	≥99%	≥95%	10%
<b>Qualité de service du système d'information</b>	Réduction du nombre d'anomalies	0%	+5%	15%
	Taux de disponibilité des applications (front office, back office, API) : Portail Bénéficiaires (Cog)	≥98,5%	≥93%	15%

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

L'appréciation de la performance s'effectue sur la base d'une notation établie en fonction de l'atteinte des objectifs.

Lorsqu'un objectif est atteint, la note attribuée est de 5, sauf les cas prévoyant une notation progressive. Cela est alors précisé.

Une note de performance globale est calculée à partir de l'ensemble des notes attribuées en fonction de la pondération affectée :

- à chaque critère,
- à chaque indicateur, pour chaque critère.

#### **3.1 Modalités de calcul de la prime individuelle nationale**

Le montant de la masse financière prévue pour la part nationale d'intéressement (PNI) est distribué en fonction de la note globale de performance institutionnelle, selon un barème progressif, et avec un seuil de déclenchement lorsque la note de performance atteint 2,5.

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

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

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

### **3.2 Modalités de calcul de la prime individuelle locale**

#### Pour les Caf, les unions immobilières et les fédérations

Le montant de la masse financière prévue pour la part locale d'intéressement (PLI) est distribué en fonction de la note globale de performance de chaque caisse selon un barème progressif avec un seuil de déclenchement lorsque la note de performance atteint 2,5.

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

Le calcul de la part locale d'intéressement (PLI) de chaque caisse se fait alors selon la formule suivante :

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

#### Pour les Centres de ressources (Cdr)

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

#### Pour la Cnaf

Le versement de la part locale d'intéressement de la Cnaf intervient dès lors que la note est au moins égale à 2,5. Son montant est modulé selon les mêmes modalités que celles appliquées aux Caf.

### **3.3 Dispositions particulières (*facultatif*)**

**ANNEXE TECHNIQUE DE L'ACCORD INTÉRESSEMENT**  
***BRANCHE MALADIE***  
**ANNÉE 2021**

**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**

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, spécifiquement impactée par le contexte de crise sanitaire a souhaité d'une part conserver certains objectifs essentiels et alignés sur la COG et d'autre part écarter certains objectifs incompatibles avec le contexte 2021 que nous connaissons. La branche reste donc sur un haut niveau d'exigence contextualisé avec des objectifs mobilisateurs et reflétant les efforts et la mobilisation de toutes les composantes de son large réseau.

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

## - Mesure de la performance

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

- la loi du 13 août 2004 relative à l'Assurance Maladie,
- la Convention d'Objectifs et de Gestion de la branche accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP) pour la période 2018-2022, du 5 septembre 2018,
- la Convention d'Objectifs et de Gestion entre la CNAM et l'Etat pour la période 2018-2022, approuvée par le Conseil 25 janvier 2018.

En fonction des impacts de la gestion de la crise sanitaire, certaines valeurs (socle, période d'évaluation) pourront être adaptées.

## - Evolution du nombre d'indicateurs

Année	National	CPAM	DRSM	CNAM	CARSAT / CRAMIF	CGSS	CTI	CEIR	UGECAM	MAYOTTE
2019	16	15	15	12	12	18	7	10	12	10
2020	15	11	8	13	10	12	6	5	12	7
2021	13	17	10	22	8	13	6	5	11	8

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

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

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

**Tableau de synthèse :**

<b>Part nationale</b>				
<b>Thème</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Seuil</b>	<b>Pondération</b>
Qualité de service	Utilisation des télé-services <u>Indicateur composite (50%/50%):</u> - Relevé IJ dématérialisé - Demande dématérialisée CV2	94% 65%	87.81% 52.69%	75
Qualité de service	Nombre de bénéficiaires C2S	7 000 000	6 650 000	75
Qualité de service	Taux de décrochés des plateformes téléphoniques assurés	90%	60%	75
Qualité de service	Taux de DMP alimentés par au moins 1 document	25%	15%	100
Qualité de service	Déployer l'exercice coordonné : Nombre de CPTS signataires de l'accord conventionnel	300	97 (résultat 2020)	75
Gestion du risque	Taux de fraudes avec suites contentieuses	60%	48%	100
Gestion du risque	Harmonisation des taux de reconnaissance AT : Réduction de la variance des résultats locaux	évolution de la variance < ou égale à 0 par rapport à 2019	Augmentation du coefficient de variance <10%	100
Gestion du risque	Montants totaux recouverts au titre du RCT	799 millions	742 millions	100

<b>Part nationale</b>				
<b>Thème</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Seuil</b> (résultat 2020)	<b>Pondération</b>
Gestion du risque	Indicateur composite 50 / 50: Vaccination : - mise à disposition, maintenance et accompagnement PS du SI VAC -envoi des invitations pour campagne de vaccination dans les délais négociés avec le MSS	100% 100%	80% 80%	100
Performance économique et sociale	Taux de collaborateurs éligibles au télétravail dotés d'un équipement permettant le télétravail en période de crise	81% des agents équipés de VPN et d'un ordinateur portable	75%	100
Performance économique et sociale	Taux d'accès global à la formation (EFI.PES.02.01)	60%	50%	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 maîtrise des risques (intégrant la lutte contre les fraudes) ;
- la performance économique et sociale (intégrant la responsabilité sociétale des organisations).

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

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

**Tableaux de synthèse :**

<b>Part locale CPAM</b>				
<b>Thème</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Seuil</b>	<b>Pondération</b>
Qualité de service	Délai d'instruction des demandes C2S (9 <sup>ème</sup> décile)	31j	45j	100
Qualité de service	Performance du service de base <u>Indicateur composite (40%/60%)</u> - Délai de règlement 1 <sup>ère</sup> IJ non subrogée COG (40%) - Délai de règlement des feuilles de soins électroniques assurés (9 <sup>ème</sup> décile) (60%)	Délai de règlement 1 <sup>ère</sup> IJ non subrogée COG : 27j  Délai de règlement des feuilles de	Délai de règlement 1 <sup>ère</sup> IJ non subrogée 40j  Délai de règlement des feuilles de soins électroniques assurés (9 <sup>ème</sup> décile) : 8j	150

## Part locale CPAM

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
		soins électroniques assurés (9 <sup>ème</sup> décile) : 7j		
Qualité de service	Nombre d'accompagnements dans le cadre des saisines de la Mission accompagnement santé	80 000	40 000	75
Qualité de service	Utilisation des téléservices PS et Employeurs <u>indicateur composite (1/3 - 1/3 - 1/3)</u> - Taux de protocole de soins électronique (PSE) - Taux Avis d'Arrêt de Travail dématérialisé (AAT) - Taux de e-DAT	PSE : 80% AAT : 70% e-dat : 79%	PSE : 73.38% AAT : 43.47% e-dat : 72,24%	75
Gestion du risque	Nombres d'assistants médicaux	2500	1518	50
Gestion du risque	Indicateur composite 25 / 25 / 25 / 25 Taux de participation au dépistage du cancer: - du sein (25) - du col de l'utérus (25) - colorectal (25) Taux de recours global aux chirurgiens dentistes pour les classes d'âges concernées par l'examen PBD (25)	Cancer du Sein : 55.14% Cancer du col de l'utérus : 51.03% Cancer colorectal :22.81% Recours chirurgiens-dentistes :47.37%	Cancer du Sein : 48,56% Cancer du col de l'utérus : 41,01% Cancer colorectal :15,60% Recours chirurgiens-dentistes :37,92%	100
Gestion du risque	montant de préjudice subi	139 750 000	69 875 000	75
Gestion du risque	Contact tracing: Délai de traitement des PO	0,40 j	1j	75
Performance économique et sociale	Validation des comptes	100%	0%	100

### Part locale CPAM

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Socle commun RH : livrables à réaliser	1 ou 2 livrables au 31/01/2022	0 livrable	100
Performance économique et sociale	Index égalité Professionnelle	75/100 Au 15/02/2022	O/N	100

### Part locale DRSM

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux de non rupture des prestations en lien avec les ALD exonérantes	95%	85%	200
Qualité de service	<i>Utilisation des télé-services – indicateur composite (1/3 - 1/3 - 1/3)</i> - Taux de protocole de soins électronique (PSE) - Taux Avis d'Arrêt de Travail dématérialisé (AAT) - Taux de certificats médicaux AT/MP dématérialisés	PSE : 80% AAT : 70% AT/MP : 30%	PSE : 73.38% AAT : 43.47% AT/MP:26.50%	150
Gestion du risque	Impact des actions d'accompagnement à la reprise du travail	>60%	>40%	150
Gestion du risque	Délai moyen de transmission de l'IP à la CPAM.	≤ 10 jours	≤ 30 jours	150
Gestion du risque	Contact tracing: Délai de traitement des PO	0,40 j	1j	75

### Part locale DRSM

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Gestion du risque	montant de préjudice subi	139 750 000	69 875 000	75
Performance économique et sociale	Validation des comptes	100%	0%	100
Performance économique et sociale	Socle commun RH : livrables à réaliser	1 ou 2 livrables au 31/01/2022	0 livrable	100

## Part locale CNAM

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Faciliter l'accès à la C2S et son instruction - Mettre en production la demande de C2S en ligne pré-remplie	31/12/2021	31/03/2022	100
Qualité de service	Prévenir la désinsertion professionnelle : - Lancer l'expérimentation de la plateforme sur 14 territoires, en intégrant les exigences de la future loi sur la santé au travail et l'offre spécifique à destination des Travailleurs indépendants	31/12/2021	31/03/2022	50
Qualité de service	Indicateur composite 50 / 50 Poursuivre le déploiement de la e-prescription : généraliser aux médicaments et LPP : - Mener des travaux avec les prescrits pour l'utilisation de la e-prescription - Démarrer le déploiement de la e-prescription dans 30 départements	Travaux: 30/06/2021  Démarrage dans 30 départements aux 31/12/2021	Travaux: 30/09/2021  Démarrage dans 20 départements aux 31/03/2022	100
Qualité de service	Indicateur composite 50/50 Déployer le chantier numérique de Ma Santé 2022 : DMP / ENS: •Lancer l'expérimentation sur les 3 CPAM pilotes • intégration du carnet de vaccination COVID dans le DMP	Lancement de l'expérimentation: juillet 2021  carnet de vaccination COVID DMP: 31/10/2021	Lancement de l'expérimentation: septembre 2021  carnet de vaccination COVID DMP: 31/12/2021	100
Gestion du risque		10 actions au	7 actions au	100

Part locale CNAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Rénovation GDR Indicateur composite 50 / 50 - mise en œuvre des actions à court terme avant fin du 1er semestre -diffusion du plan stratégique GDR rénové 2022	30/06/2021  Diffusion du plan stratégique au 31/12/2021	30/06/2021  Diffusion du plan stratégique au 27/02/2022	
Gestion du risque	Sur la base des enseignements et de l'expérimentation sur les infirmiers, définir une stratégie de contrôle concertée et de gestion du risque par une approche intégrée, transposée sur d'autres catégories de PS.	30/09/2021	31/12/2021	75
Gestion du risque	Mettre en œuvre le plan d'actions DSS de lutte contre les fraudes sociales 2021-2022, notamment l'évaluation chiffrée de la fraude pour les premiers risques cartographiés.	% d'actions réalisées au 31/12/2021	% d'actions réalisées au 31/12/2021	75
Performance économique et sociale	<u>Indicateur composite 50/50</u>  PLEIADE — Dématérialisation des flux entrants • Mettre en œuvre la procédure de marché • Mettre en œuvre la solution cible d'archivage VITAM	Mise en œuvre: Procédure de marché: 31/12/2021  Solution d'archivage: 31/12/2021	Mise en œuvre: Procédure de marché: 31/03/2022  Solution d'archivage: 31/03/2022	50
Performance économique et sociale	Retrouver des délais d'instruction des IJ conformes aux objectifs de la COG via la mise en place d'une démarche globale d'accompagnement des caisses-	Délai global moyen 1 <sup>ère</sup> IJ Assuré à 27 jours au 12/2021	Délai global moyen 1 <sup>ère</sup> IJ Assuré à 40 jours au	50

Part locale CNAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
			12/2021	
Performance économique et sociale	Sécuriser la qualité de la relation client sur le délai de réponse aux e-mails : - Mettre en place une entraide et un appui aux plateaux EPTICA	31/12/2021	31/03/2022	50
Performance économique et sociale	Optimiser la stratégie d'accueil physique en lien avec l'approche multicanal. - Déployer le rendez-vous téléphonique dans Medialog +	30/06/2021	30/09/2021	50
Performance économique et sociale	Moderniser l'offre de service assuré pour le paiement en ligne des créances (y compris PF et franchises)	30/09/2021	31/12/2021	50
Performance économique et sociale	Indicateur composite 20/20/20/20/20 Adapter le système d'information en menant à bien les principaux projets SI de refonte : - ATEMPO - Refonte de l'instruction des AT/MP, mise en production du lot 2.1 au 30/05/2021 - Mise en production du palier 1 du projet de rénovation des Avis d'Arrêts et Certificats d'Imputabilité au Risque (REAATCIM) sur la fusion des prescriptions d'arrêts de travail AT/MP et maladie au 30/11/2021 - METEORe - Refonte des chaînes de liquidation, livraison de la première itération fabricant - MATIS - Refonte du système d'information médical, palier 2 : rénovation des processus IJ, rente, invalidité et intégration du rapport médical structuré puis généralisation	ATEMPO : 30/05/21 REAATCIM : 30/11/21 METEROR : 31/12/2021 MATIS : 31/12/2021 IPC palier 1 : 31/12/2021	ATEMPO : 30/09/21 REAATCIM : 28/02/22 METEROR 31/03/2022 MATIS 31/03/2022 IPC palier 1 31/03/2022	100

Part locale CNAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	- P8 : Mise en place du référentiel IPC (Individu, Protection, Couverture) : refonte de la gestion des données de référence de l'individu, palier 1 (solution dédiée aux besoins d'acquisition des données bénéficiaires du palier 1 METEORE)			
Performance économique et sociale	Réalisation de la migration des assurés de la MNH: Respect du calendrier de migration	06/04/2021	01/05/2021	50

Part locale CARSAT et CRAMIF				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Service social : Taux de demandes d'intervention avec rendez-vous dans les 15 jours	72%	60%	100
Qualité de service	Taux de bénéficiaires sans entretien depuis 4 mois	<=8%	<=12%	100
Qualité de service	Service social : Taux de remise du plan d'aide aux bénéficiaires d'une intervention sociale individuelle sur l'axe PDP – employabilité ayant eu au moins 3 entretiens	70%	55%	100
Gestion du risque	Nombre d'assurés accompagnés au titre de la PDP	144 100	89 460	100
Gestion du risque	Evaluation globale du déploiement des 3 programmes	80%	0%	200

<b>Part locale CARSAT et CRAMIF</b>				
<b>Thème</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Seuil</b>	<b>Pondération</b>
	nationaux de prévention (TMS Pros, Chutes, Risque chimique)			
Gestion du risque	Taux d'exécution des budgets SPTPE (budget initial + 100 % des reports) -	70%	40%	150
Performance économique et sociale	Qualité des taux notifiés	≤ 3%	≤ 6%	150
Performance économique et sociale	Validation des comptes	100%	0	100

<b>Part locale CGSS</b>				
<b>Thème</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Seuil</b>	<b>Pondération</b>
Qualité de service	Service social : Taux de demandes d'intervention avec rendez-vous dans les 15 jours	72%	60%	100
Qualité de service	Service social : Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois	≤ 8%	≤ 12%	100
Qualité de service	Nombre d'accompagnements dans le cadre des saisines de la Mission accompagnement santé	80 000	40 000	50
Qualité de service	Performance du service de base <u>Indicateur composite 25% / 25% / 25% / 25%:</u>			200

## Part locale CGSS

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Délai de règlement 1ère IJ non subrogée</li> <li>- Délai de règlement des FSP LAD</li> <li>- Délai de remboursement des FSE Assurés 9<sup>ème</sup> décile</li> <li>- Délai d'instruction des demandes CMUC/ACS</li> </ul>	Délais : 1ère IJ non subrogée : 36j  FSP LAD17j  FSE Assurés 9ème décile : 7j  C2S : 31j	IJ : 51j  FSP LAD :20j  FSE : 8j  C2S : 45j	
Qualité de service	Utilisation des télé-services Professionnels de santé <u>indicateur composite 50% / 50%</u> - Taux de protocole de soins électronique (PSE) - Taux Avis d'Arrêt de Travail dématérialisé (AAT)	PSE : 80% AAT : 70%	PSE : 66,75% AAT : 45,01%	100
Gestion du risque	Evaluation globale du déploiement des 3 programmes nationaux de prévention (TMS Pros, Chutes, Risque chimique)	80%	0%	150
Gestion du risque	montant de préjudice subi	139 750 000	69 875 000	75
Gestion du risque	Contact tracing: Délai de traitement des PO	0,40 j	1j	75
Performance économique et sociale	Validation des comptes	100%	0%	150

<b>Part locale CTI</b>				
<b>Thème</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Seuil</b>	<b>Pondération</b>
Qualité de service	Respect des engagements de disponibilités des applications, de respect des délais de traitements, de respect des engagements dans les domaines Continuité, Capacité, Support, Projet, Recette, Sécurité et Respect des plannings du plan de transformation des centres concernés	100%	80%	755
Qualité de service	Evaluation de la satisfaction des utilisateurs et des clients pour les CSH (note sur 10)	Note 2020	Note 2019	50
Gestion du risque	Adhésion à la démarche SMI	100%	0%	50
Gestion du risque	Respect des engagements de la PSSI	100%	0%	70
Performance économique et sociale	Taux de respect de la validation des comptes	100%	30%	20
Performance économique et sociale	Taux de respect de la prévision budgétaire du dernier trimestre de l'année	Budget consommé entre 98% et 102% de la prévision	Budget consommé entre 90% et 105% de la prévision	55

<b>Part locale CEIR</b>				
<b>Thème</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Seuil</b>	<b>Pondération</b>
Qualité de service	Respect des engagements sur le Courrier, la Gestion des stocks et la Maintenance du matériel	100%	90%	270
Qualité de service	Respect des engagements dans les domaines Continuité, Support, Projet et Transformation	100%	90%	380
Gestion du risque	Respect de la qualité d'impression et de la mise sous plis	100%	90%	100
Performance économique et sociale	Atteindre les engagements de production journalière	100%	90%	150
Performance économique et sociale	Suivi des consommations budgétaires dans les accords-cadres nationaux et suivi du budget entre prévisionnel et exécuté à fin juin et fin septembre et projection à fin décembre	100%	95%	100

<b>Part locale UGECAM</b>				
<b>Thème</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Seuil</b>	<b>Pondération</b>
Qualité de service	Plan de transformation inclusive de l'offre médico-sociale tenant compte de la crise COVID	Transmission par l'Ugecam d'un plan d'actions concernant l'ensemble de ses établissements et services médico-sociaux (handicap enfant/adulte) avec une partie sur l'auto détermination et l'évaluation 360 avant le 31/12/2021	O/N	100
Qualité de service	Enquête de satisfaction dans les établissements sanitaires	Remontée d'une note d'analyse des résultats par établissements	O/N	100
Qualité de service	Certification HAS en A ou B pour les établissements éligibles	100% si tous les établissements en certification en A 75% si 1 établissement classé en B 50% si 1 établissement classé en C	0%	100

## Part locale UGECAM

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Réactualisation ou élaboration du projet d'établissement sanitaire ou médico-social	Intégration pour le 31/12/2021 dans la réactualisation des projets d'établissements des retours d'expériences de la crise Covid : - aspect prévention, - développement de l'éducation thérapeutique, - auto rééducation avec les kinés, - consultations à distance, - accompagnement à distance...	O/N	100
Qualité de service	Transformation de l'offre de réadaptation professionnelle	Transmission d'une stratégie régionale de transformation de l'offre de réadaptation professionnelle au plus tard le 31/03/2021	O/N	100
Gestion du risque	Accès aux soins des personnes en situation de handicap	Remontée du 1er bilan de la mise en oeuvre du plan d'actions régional sur l'amélioration de l'accès aux soins des personnes en situation de handicap accompagnées par les ESMS au plus tard le 31/12/2021.	O/N	100
Gestion du risque	Suivi de la réalisation des plans d'actions COVID : Indicateur composite 50 / 50 -Remontée du plan d'actions 2020 actualisé -accompagné du taux global de réalisation des actions	- Remontée des plans d'actions mis à jour attendue pour le 30/11/2021 -Taux de réalisation global des actions sur l'année 2021	O / N  O / N	100
Gestion du risque	Préparation à la réforme du SSR	Transmission d'un plan d'actions par UGECAM à la préparation des	O / N	100

<b>Part locale UGECAM</b>				
<b>Thème</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Seuil</b>	<b>Pondération</b>
		réformes du secteur des SSR (autorisation, classification, financement) à la DNGU au plus tard le 31/12/2021		
Gestion du risque	Adapter les structures aux nouveaux besoins de la population notamment dans une logique de parcours :  Sport et santé	Transmission d'un plan d'actions régional à la DNGU au plus tard pour le 31/12/2021	O/N	100
Performance économique et sociale	Contribution versée à l'AGEFIPH	Contribution versée à l'AGEFIPH : objectif de 0 euro	O/N	100

<b>Part locale MAYOTTE</b>				
<b>Thème</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Seuil</b>	<b>Pondération</b>
Qualité de service	Délai de règlement 1 <sup>ère</sup> IJ non subrogée	48 j	73,8 j	100
Qualité de service	Délai de règlement des FSP LAD	17 j	20 j	100
Qualité de service	Délai de remboursement des FSE Assurés 9 <sup>ème</sup> décile	7 j	8 j	100
Qualité de service				

<b>Part locale MAYOTTE</b>				
<b>Thème</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible</b>	<b>Seuil</b>	<b>Pondération</b>
	Taux d'adhérents au compte Améli	25%	21%	150
Qualité de service	Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois	≤ 35%	≤ 70%	150
Gestion du risque	montant de préjudice subi	139 750 000	69 875 000	100
Performance économique et sociale	Validation des contrôles et dispositifs de maîtrise des risques	100%	0%	150
Performance économique et sociale	Taux de télétransmission des frais de santé	96%	89%	150

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

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

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

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

**LE TAUX DE REUSSITE AU NIVEAU NATIONAL =**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les coefficients de performance sont obtenus comme suit :

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

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

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

PINI = Montant par ETP, pour la partie nationale

TRN = Taux de réussite nationale

PILI = Montant par ETP, pour la partie locale

TRL = Taux de réussite locale

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

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

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

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

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

##### **- Les CARSAT**

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

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

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

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

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

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

#### - **Les CGSS**

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

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

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

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

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

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

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

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

#### - **La CSS de Mayotte**

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

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

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

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

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

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

## - La CCSS

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

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

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.

**Branche Retraite: Intéressement 2021**

INDICATEURS ET OBJECTIFS RETENUS POUR LA PERFORMANCE DE LA BRANCHE (PART NATIONALE) ET LA PERFORMANCE DES CARSAT, DES CGSS ET DE LA CNAV EN ILE DE FRANCE (PART LOCALE)

Annexe - 1 -

Description de l'indicateur	Pondération	Résultats 2020	Objectifs 2021	
	Points		Seuil	Objectif
<b>Thème : Performance économique, sociale et environnementale</b>	<b>350</b>			
<b>Développer l'efficacité des activités de la Branche</b>				
Evolution de la productivité (nombre d'unités d'œuvre pondérées / Nombre d'ETPMA de la branche retraite) - <b>hors fonctions nationales</b>	60	16 235	12 638	16 850
Evolution du coût de gestion (charges de gestion/Total UO Pondérées) ( <b>hors fonctions nationales</b> )	60	4,05 €	5,13 €	4,10 €
<b>Améliorer la performance sociale</b>				
Taux de formation des collaborateurs (agents ayant bénéficié d'une formation)	50	78,77%	60,00%	65,00%
Index Egalité Femmes / Hommes	30	92 Points	75 Points	90 Points
Conclusion d'un protocole d'accord, ou d'un avenant, pour le développement du travail à distance et formalisation d'un plan d'accompagnement sur le développement du travail hybride	100	-	-	Oui / Non
<b>Réduire l'impact des bâtiments et des activités sur l'environnement</b>				
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	50	-15,29%	-4,0%	-6,0%
Description de l'indicateur	Pondération	Résultats 2020	Objectifs 2021	
	Points		Seuil	Objectif
<b>Thème : Qualité de service</b>	<b>575</b>			
<b>Poursuivre l'amélioration de l'offre de service</b>				
Taux de dossiers droits propres "RG" déposés au moins 4 mois avant la date de point de départ de la retraite	60	68,19%	60%	70%

Taux de dossiers droits propres "TI" déposés au moins 4 mois avant la date de point de départ de la retraite	5	46,93%	22%	25%
Taux de dossiers droits propres "RG" notifiés avant la date de point de départ de la retraite	60	79,45%	68%	75%
Taux de dossiers droits propres "TI" notifiés avant la date de point de départ de la retraite	5	42,68%	15%	25%
Taux de dossiers droits dérivés "RG" notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	40	64,77%	45%	50%
Taux de dossiers droits dérivés "TI" notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	5	81,51%	72%	80%
Taux des réclamations traitées dans les délais	20	79,03%	60%	70%
Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	50	86,34%	80%	85%
Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	20	86,61%	60%	70%
Nombre d'entretiens information retraite (EIR)	40	72 934	82 500	93 500
<b>Garantir un niveau élevé de satisfaction des retraités</b>				
Taux de satisfaction globale des retraités	60	90%	87%	92%
Taux de satisfaction par mode de contact (indicateur composite)	40	90%	83%	88%
Ressenti de la répétition: nombre moyen de contacts par retraité (tous canaux).	20	5,4	5,0	4,0
<b>Promouvoir la relation client digitale</b>				
Taux de demandes de retraite déposées en ligne (droits propres)	50	55,63%	40%	50%

<b>Déployer la politique de prévention de la perte d'autonomie</b>				
Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	40	94,12%	85%	90%
Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel (nombre de bénéficiaires)	20	20 694	18 000	18 200
Développement de la reconnaissance réciproque des groupes iso-ressources (GIR) affectés par les Conseils départementaux et par les caisses de retraite (taux de couverture)	40	66%	70%	80%
Description de l'indicateur	Pondération	Résultats 2020	Objectifs 2021	
	Points		Seuil	Objectif
<b>Thème : Maîtrise des risques et lutte contre la fraude</b>	<b>160</b>			
<b>Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement</b>				
Indicateur qualité du processus retraites (IQPR): Taux de dossiers mis en paiement sans erreur à incidence financière (indicateur composite, pondération 50/50) :	60			
- IQPR "Standard"		83,59%	87,00%	91,00%
- IQPR "Dernière Instruction"		88,35%	87,00%	91,00%
<b>Consolider les actions de lutte contre la fraude</b>				
Montant total des indus frauduleux et fautifs constatés	50	19,7 M€	14,25 M	19,0 M
Montant total des indus frauduleux et fautifs évités	50	128,2 M€	72,0 M	96,0 M
	<b>1085</b>			

## Annexe - 2 -

## INTERESSEMENT: INDICATEURS DES MISSIONS NATIONALES DE LA CNAV (part locale) - ANNEE 2021

Description de l'indicateur	Points	Résultats 2020	Objectifs 2021	
			Seuil	Objectif
<b>Réussir la transformation numérique</b> Taux de disponibilité des applications (front-office, back-office, API, portail Assurés)	50	99,19%	97,50%	97,80%
<b>Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement</b> Taux d'Incidence Financière des erreurs décelées dans les dossiers mis en paiement (TIF)	50	1,92%	< ou = à 1,60%	< ou = à 0,75%
<b>Accroître la performance économique de la Branche</b> Evolution de la productivité (nombre d'unités d'oeuvre pondérées/nombre d'ETPMA)	50	15 204	11 156	14 875
<b>Accroître la performance économique de la Branche</b> Evolution du cout de gestion (coût de gestion/nombre d'unités d'oeuvre pondérées)	50	5,05 €	6,25 €	5,00 €
<b>Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la Branche Retraite</b> Taux de mutualisation des achats en intra et interbranches	50	69%	59%	64%
<b>Améliorer les délais d'identification</b> Délai moyen de traitement des immatriculations des assurés nés à l'étranger	50	11 jours	16 jours	14 jours

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

Description de l'indicateur	Pondération	Résultats 2020	Objectifs 2021	
	Points		Seuil	Objectif
<b>AXE OFFRE DE SERVICE ET SATISFACTION CLIENT</b>				
Taux de satisfaction globale des retraités.	60	90,70%	81,00%	86,00%
Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	50	57,60%	75,00%	85,00%
Taux de réclamations traitées dans les délais	20	32,50%	35,00%	45,00%
Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	20	92,42%	75,00%	80,00%
Taux de saisie des DADS au 31/07	50	46,64%	45,00%	50,00%
<b>AXE PERFORMANCE OPERATIONNELLE</b>				
Taux de dossiers droits propres notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	60	58,66%	45,00%	50,00%
Taux de dossiers droits dérivés notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	40	60,87%	55,00%	60,00%
Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	40	91,94%	75,00%	80,00%

Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel (nombre de bénéficiaires)	20	16	15	21
% des dossiers ASPA payés dans le mois suivant l'échéance due	50	79,25%	75,00%	80,00%
<b>AXE PERFORMANCE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE</b>				
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	50	-	-1,00%	-2,00%
Taux de formation des collaborateurs (agents ayant bénéficié d'une formation)	50	56,79%	60,00%	65,00%
<b>Total points</b>	<b>510</b>			

**INTERESSEMENT 2021**

**ANNEXE TECHNIQUE**

**DE LA BRANCHE RETRAITE**

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

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

- 1.1. les Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail (CARSAT),
- 1.2. les Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS),
- 1.3. la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse pour sa partie régionale Ile de France (CNAV en Ile de France),
- 1.4. la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse pour ses missions nationales et les organismes rattachés à des CARSAT (Unions Immobilières, Fédérations). Dans les modalités de mise en œuvre de l'intéressement, ces organismes sont considérés comme faisant partie intégrante de leur Caisse de rattachement.
- 1.5. La Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte

## **2 - MESURE DE LA PERFORMANCE**

### **Remarque liminaire :**

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

### **2.1. INDICATEURS ET OBJECTIFS RETENUS POUR LA PERFORMANCE DE LA BRANCHE (PART NATIONALE) ET LA PERFORMANCE DES CARSAT, DES CGSS ET DE LA CNAV EN ILE DE FRANCE (PART LOCALE).**

La mesure de la performance de la branche Retraite, des Carsat, des CGSS et de la CNAV en Ile de France s'effectue à l'aide des 26 indicateurs et des objectifs quantifiés qui s'y rapportent, en cohérence avec ceux figurant dans les Contrats Pluriannuels de Gestion. Les indicateurs retenus sur les 3 champs de performance sont les suivants (la liste détaillée des indicateurs et des objectifs est présentée en annexe1) :

#### **▪ Thème « Performance économique et sociale » (6 indicateurs)**

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

- 5) Conclusion d'un protocole d'accord, ou d'un avenant, pour le développement du travail à distance et formalisation d'un plan d'accompagnement sur le développement du travail hybride
- 6) Réduire la consommation d'énergie
- **Thème « Qualité de service » (17 indicateurs)**
- 7) Taux de dossiers droits propres « RG » déposés au moins 4 mois avant la date de point de départ de la retraite
- 8) Taux de dossiers droits propres « TI » déposés au moins 4 mois avant la date de point de départ de la retraite
- 9) Taux de dossiers droits propres « RG » notifiés avant la date de point de départ de la retraite
- 10) Taux de dossiers droits propres « TI » notifiés avant la date de point de départ de la retraite
- 11) Taux de dossiers droits dérivés « RG » notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande
- 12) Taux de dossiers droits dérivés « TI » notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande
- 13) Taux des réclamations traitées dans les délais
- 14) Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)
- 15) Taux de courriels traités dans les délais
- 16) Nombre d'entretiens information retraite (EIR)
- 17) Taux de satisfaction globale des retraités
- 18) Taux de satisfaction par mode de contact
- 19) Ressenti de la réitération: nombre moyen de contacts par retraité (tous canaux)
- 20) Taux de demandes de retraite déposées en ligne
- 21) Taux de demandes d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum
- 22) Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel
- 23) Développement de la reconnaissance réciproque des groupes iso-ressources (GIR) : taux de couverture

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

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

25) Montant des indus frauduleux et fautifs constatés

26) Montant des indus frauduleux et fautifs évités

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

La mesure de performance de la CNAV pour ses missions nationales s'effectue à l'aide des 6 indicateurs suivants (la liste détaillée des indicateurs et des objectifs des services nationaux est présentée en annexe2).

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

**2.3. INDICATEURS ET OBJECTIFS RETENUS POUR LA CSS DE MAYOTTE (PART LOCALE)**

La mesure de performance de la CSS de Mayotte pour sa partie locale s'effectue à l'aide des 12 indicateurs suivants (la liste détaillée des indicateurs et des objectifs retenus pour la mesure de la performance de la CSS de Mayotte est présentée en annexe 3) :

- 1) Taux de satisfaction globale des retraités ;
- 2) Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI) ;
- 3) Taux de réclamations traitées dans les délais ;
- 4) Taux de courriels traités dans les délais ;
- 5) Taux de saisie des DADS au 31/07 ;
- 6) Taux de dossiers droits propres notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande ;

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

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

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

Le seuil de déclenchement du versement de la « Prime Nationale d'Intéressement » (PNI) et celui relatif au versement de la « Prime Locale d'Intéressement » (PLI) sont fixés à 50 % du total des points mesurables.

### **3 - MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'INTERESSEMENT**

#### **3.1. PRIME NATIONALE D'INTERESSEMENT (PNI)**

Elle est attribuée en fonction des performances de la branche sur les 26 indicateurs listés au point 2.1, sous réserve des dispositions particulières applicables aux agents des organismes ayant plusieurs caisses nationales de rattachement (CARSAT, CGSS et CSSM).

Chacun des indicateurs est doté d'un coefficient, le maximum théorique de points pouvant être réalisé est de 1.085 points.

Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 542,5 points.

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

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

## **3.2. PRIME LOCALE D'INTERESSEMENT (PLI)**

### **3.2.1. Pour les CARSATS, les CGSS, la CNAV en Ile de France et la CSS de Mayotte.**

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

- Pour les Carsat, les CGSS et la Cnav en Ile de France : indicateurs listés au point 2.1
- Pour la CSS de Mayotte : indicateurs listés au point 2.3

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

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

Le montant de la prime locale d'intéressement est calculé à partir de la formule :

Prime locale d'intéressement = masse d'intéressement réservée à l'organisme x (nombre de points obtenus par la caisse pour ses indicateurs régionaux/nombre de points théorique maximum)/nombre d'agents de l'organisme.

### **3.2.2. Pour la CNAV sur ses missions nationales (cf. point 1.4)**

Chacun des indicateurs (cf : Annexe 2) est doté d'un coefficient, le maximum théorique de points pouvant être réalisé est de 300 points.

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

Le montant de la prime locale d'intéressement, qui correspond à la performance des missions nationales, est calculé à partir de la formule :

Prime locale d'intéressement = masse d'intéressement réservée à la CNAV pour sa partie nationale x (nombre de points obtenus par la CNAV pour son activité nationale / nombre de points théorique maximum)/nombre d'agents des services nationaux.

### **3.3. DISPOSITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A CERTAINES CATEGORIES**

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

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

#### **3.3.1. Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail**

##### **Prime nationale d'intéressement (PNI) :**

La prime nationale d'intéressement (PNI) des agents des CARSAT est égale à la moyenne pondérée de la prime nationale d'intéressement de la branche Retraite et de la prime nationale d'intéressement de la branche Maladie :

Prime nationale d'intéressement de la Carsat = (prime nationale d'intéressement de la branche Retraite \* nombre d'agents de la branche Retraite) + (prime nationale d'intéressement de la branche Maladie \* nombre d'agents de la branche Maladie) / Nombre d'agents de l'organisme.

##### **Prime locale d'intéressement (PLI) :**

Des dispositions analogues à la prime nationale d'intéressement sont mises en œuvre pour la prime locale d'intéressement dont le montant est égal à la moyenne pondérée de la prime locale d'intéressement de la branche Retraite et de la prime locale d'intéressement de la branche Maladie :

Prime locale d'intéressement de la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail = (prime locale d'intéressement de la branche Retraite \* nombre d'agents de la branche Retraite) + (prime locale d'intéressement de la branche Maladie \* nombre d'agents de la branche Maladie) / Nombre d'agents de l'organisme.

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

### **3.3.2. Caisses générales**

#### **Prime nationale d'intéressement (PNI) :**

La prime nationale d'intéressement des agents des caisses générales est égale à la moyenne pondérée de la prime nationale d'intéressement de la branche Retraite, de la prime nationale d'intéressement de la branche Maladie et de la prime nationale d'intéressement de la branche Recouvrement.

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

#### **Prime locale d'intéressement (PLI) :**

Des dispositions analogues à la prime nationale d'intéressement sont mises en œuvre pour la prime locale d'intéressement dont le montant est égal à la moyenne pondérée de la prime locale d'intéressement de la branche Retraite, de la prime locale d'intéressement de la branche Maladie et de la prime locale d'intéressement de la branche Recouvrement.

Prime locale d'intéressement de la CGSS = (prime locale d'intéressement de la branche Retraite \* nombre d'agents de la branche Retraite) + (prime locale d'intéressement de la branche Maladie \* nombre d'agents de la branche Maladie) + (prime locale d'intéressement de la branche Recouvrement \* nombre d'agents de la branche Recouvrement) / Nombre d'agents de la CGSS.

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

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

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

### **3.3.3. Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte**

#### **Prime nationale d'intéressement (PNI) :**

La prime nationale d'intéressement des agents de la caisse de Sécurité Sociale de Mayotte est égale à la moyenne pondérée de la prime nationale d'intéressement de la branche Retraite, de la prime nationale d'intéressement de la branche Maladie, de la prime nationale d'intéressement de la branche Recouvrement et de la prime nationale d'intéressement de la branche Famille

Prime nationale d'intéressement de la CSSM = (prime nationale d'intéressement de la branche Retraite \* nombre d'agents de la branche Retraite) + (prime nationale d'intéressement de la branche Maladie \* nombre d'agents de la branche Maladie) + (prime nationale d'intéressement de la branche Recouvrement \* nombre d'agents de la branche Recouvrement) + (prime nationale d'intéressement de la branche Famille \* nombre d'agents de la branche Famille) / nombre d'agents de la CSSM.

#### **Prime locale d'intéressement (PLI) :**

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

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

Des dispositions analogues à la prime nationale d'intéressement sont mises en œuvre pour la prime locale d'intéressement dont le montant est égal à la moyenne pondérée de la prime locale d'intéressement de la branche Retraite, de la prime locale d'intéressement de la branche Maladie, de la prime locale d'intéressement de la branche Recouvrement et de la prime locale d'intéressement de la branche Famille.

Prime locale d'intéressement de la CSSM = (prime locale d'intéressement de la branche Retraite \* nombre d'agents de la branche Retraite) + (prime locale d'intéressement de la branche Maladie \* nombre d'agents de la branche Maladie) + (prime locale d'intéressement de la branche Recouvrement \* nombre d'agents de la branche Recouvrement) + (prime locale d'intéressement de la branche Famille \* nombre d'agents de la branche Famille) / Nombre d'agents de la CSSM.

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

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

### **3.3.4 Caisse nationale d'assurance vieillesse**

#### **Prime nationale d'intéressement (PNI) :**

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

#### **Prime locale d'intéressement (PLI) :**

La prime locale d'intéressement des agents relevant des activités régionales est égale à la masse d'intéressement réservée à la CNAV-IDF pour ses activités régionales \* (nombre de points obtenus par la CNAV-IDF pour ses activités régionales / nombre de points théorique maximum).

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

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

# **ANNEXE TECHNIQUE**

**DE L'INSTITUT 4.10**

**EXERCICE 2021**

## **1. Champ d'application**

La présente annexe vise l'Institut 4.10.

## **2. Modalités de calcul et financement de l'intéressement**

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

Le montant maximum théorique de la prime d'intéressement par ETP, pour la part nationale et pour la part locale, sera déterminé par le rapport entre la masse nationale d'intéressement et le nombre d'ETP de l'Institut éligibles selon le protocole d'accord.

Le montant réel de la prime distribuée par ETP est déterminé, pour la part nationale et pour la part locale, en multipliant le montant maximum théorique défini au précédent alinéa par le coefficient de performance résultant des pondérations et réalisations des indicateurs décrits au point 3.

## **3. Mesure de la performance**

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

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

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

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

<b>Part nationale (40%)</b>				
Moyenne pondérée par les effectifs des coefficients de performance des parts nationales de branche.				
<b>Part locale (60%)</b>				
<b>N°</b>	<b>Indicateur</b>	<b>Cible 2021</b>	Seuil de Déclenchement 2021	<b>Pondération 2021</b>
<b>Qualité de service – Niveau de satisfaction des utilisateurs (30%)</b>				
1	Note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service	7,9	7	8%
2	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre de service de l'Institut	7,9	7	7%
3	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de la gestion administrative	7,9	7	7%
4	Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'ensemble de l'offre	8,2	7	8%
<b>Performance économique et sociale (50%)</b>				
5	Evolution du montant des charges de structure	23 606k€	24506k€	15%
6	Evolution du taux des charges d'activité rapportées au montant des recettes de formation	32%	34%	15%
7	Chiffre d'affaires de l'offre complémentaire et spécifique	750k€	500k€	6%
8	Respect de la date de transmission de la synthèse financière	31-mai	-	4%
9	Atteinte de l'Index égalité homme/femme	94/100	75/100	5%
10	Transmission mensuelle du tableau de bord de production à l'Ucanss le 15 du mois	100%	90%	5%
<b>Qualité de l'offre et relation client (20%)</b>				
11	Taux de bilans pédagogiques envoyés sur l'ensemble des dispositifs de l'offre nationale au 28 février N+1	100%	-	5%
12	Taux de traitement des réclamations clients dans un délai de 8 jours	95%	85%	4%
13	Nombre de dispositifs nationaux conçus ou fait l'objet d'une réingénierie au cours de l'exercice pour y inclure de la FOAD	10	5	7%
14	Taux d'organismes ayant bénéficié d'un contact CRC	90%	80%	4%

### 3.2 Coefficient de performance de la part nationale

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

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

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

### 3.3 Coefficient de performance de la part locale

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

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

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

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7.90), 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 (R) en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

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

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

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7.90), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35%. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur (R) en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

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

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

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7.90), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35%. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur (R) en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

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

- **Indicateur n°4** : Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'ensemble de l'offre déployée par l'Institut

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 8.2), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35%. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur (R) en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

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

### 3.3.2 Performance économique et sociale

- **Indicateur n°5 : Evolution du montant des charges de structure en 2021**

Si la cible est atteinte (montant des charges de structure de 23 606€ ou moins) sur l'exercice, l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 24 506€, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

- **Indicateur n°6 : 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°7 : Chiffre d'affaires de l'offre complémentaire et spécifique**

Si la cible est atteinte (chiffre d'affaires de 750k€ ou plus sur l'exercice), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 500k€, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

- **Indicateur n°8 : Respect de la date de transmission de la synthèse financière et pédagogique complète**

La synthèse financière et pédagogique complète doit être transmise à l'Ucanss au plus tard le 31 mai en 2020.

- **Indicateur n°9** :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°10** :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%. Le seuil de déclenchement est fixé à 90%.

### 3.3.3 Qualité de l'offre et relation client

- **Indicateur n°11** :Taux de bilans pédagogiques envoyés sur l'ensemble des dispositifs de l'offre nationale

Ce taux se calcule selon la formule suivante : nombre de bilans pédagogiques envoyés au 28 février 2020 / nombre de dispositifs de l'offre nationale déployés sur l'année 2019. Si la cible est atteinte, l'objectif est rempli à 100%. Le seuil de déclenchement, fixé à un taux de 80%, correspond à une réalisation de l'indicateur de 35%. Si le taux d'envoi des bilans pédagogiques (T) est compris entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur (R) en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

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

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

Si la cible est atteinte (taux de traitement des réclamations client dans un délai de 8 jours, de 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°13** : Nombre de dispositifs conçus dans l'année incluant de la formation ouverte et à distance (FOAD)

Cet indicateur mesure le nombre de dispositifs nationaux conçus dans l'année d'exercice et incluant de la FOAD. Il prend aussi en compte les dispositifs qui, n'incluant pas de FOAD, ont fait l'objet d'une réingénierie au cours de l'exercice pour y inclure de la FOAD. Les seuils et les cibles sont les suivants :

5 dispositifs : 35% de l'indicateur
7 dispositifs : 65% de l'indicateur
10 dispositifs : 100% de l'indicateur

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

- **Indicateur n°14** : 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%.

**ANNEXE TECHNIQUE DE L'ACCORD INTÉRESSEMENT**  
***BRANCHE RECOUVREMENT***  
**ANNÉE 2021**

**SOMMAIRE**

1. LE CHAMP D'APPLICATION

2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE

2.1 Les indicateurs de la part nationale d'intéressement

2.2 Les indicateurs de la part locale d'intéressement

3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

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

La présente annexe s'applique :

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

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

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

Conformément à l'article R 441-1 du code du travail, ces critères pourront être révisés par avenant pendant la période d'application du protocole d'intéressement, notamment pour tenir compte des évolutions du réseau de la branche Recouvrement.

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

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

Le calcul s'effectue à partir des résultats obtenus sur 9 indicateurs représentatifs.

Thème	Indicateur	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	<b>Taux de satisfaction globale (tous publics)</b>	65%	88%	10%
	<i>Taux de satisfaction globale (hors TI)</i>	-	-	-
	<i>Taux de satisfaction globale (TI)</i>	-	-	-
	<i>Taux de satisfaction par contacts (hors TI)</i>	-	-	-
	<b>Taux d'appels aboutis (tous publics)</b>	65%	88%	20%
	<i>Taux d'appels aboutis (Hors TI)</i>			
	<i>Taux d'appels aboutis (TI)</i>			
	Taux de dématérialisation des volets sociaux Cesu	84%	87%	10%
« Maîtrise des risques »	Montant redressements LCTI en cumul	1 950 M€	2 464 M€	10%
	<b>Montant recouvrés sur créances LCTI</b>	161 M€	183,6 M€	5%
	<b>Intensité de la fiabilisation RG</b>	3%	4%	10%
	<i>Taux d'intégration des débits</i>			
	Taux de disponibilité des applications (externes)	98%	99,20%	10%
« Performance économique et sociale »	Taux de mutualisation des achats en intra et interbranche	43%	45%	10%
	<b>Accompagnement par la formation.</b> Indicateur composite (pondération 50% - 50%): * Adaptation de l'offre de formation (taux de transformation de formations nationales certifiantes et non certifiantes institutionnelles et internes, en formations à distance) * Taux de formation des agents	30%	50%	15%
		50%	65%	
	<i>Accompagnement interne de la Branche à la période</i> <i>Indicateur composite de moyens (pondération 50% - 50%)</i> <i>* déploiement des capacités de travail à distance permettant à plus de 50% des effectifs d'accéder au télétravail</i> <i>* adaptation de l'offre de formation (taux de transformation de formations certifiantes et non certifiantes institutionnelles et internes, en formation à distance)</i>			

## Les indicateurs de la part locale d'intéressement

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

- 11 indicateurs pour les Urssafet la CCSSL ;
- 10 indicateurs pour les CGSS et 8 pour CSS de Mayotte ;
- 7 indicateurs pour l'Acoss.

### 2.1.1 Les indicateurs de la part locale Urssafet de la CCSSL (\*) (\*\*)

Thème	Indicateurs	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Taux de dématérialisation des paiements TI	90% de la cible	90%	5%
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) RG	90% de la cible	85%	10%
	<b>Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) TI</b>	90% de la cible	85%	10%
	Qualité réponse aux courriels	16	18	5%
« Maîtrise des risques »	Qualité de vidage (IQV) local	90% de cible	94%	10%
	<b>Taux de redressements positifs TPE-PME</b>	90% de la cible	2,8%	5%
	<b>Taux de traitement en moins de 30 j des demandes de renégociation des plans d'apurement RG</b>	80%	90%	10%
	<b>Taux de traitement en moins de 45 j des demandes de renégociation des plans d'apurement TI</b>	85%	95%	10%
	Taux de comptes créditeurs	110% de la cible	10%	10%
	Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours	90% de cible	80%	10%
« Performance économique et sociale »	Index égalité femmes/hommes	75%	90%	15%

(\*) 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).

### 2.1.2 Les indicateurs de la part locale des CGSS

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

Thème	Indicateurs	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Taux de dématérialisation des paiements TI	90% de la cible	90%	10%
	<del>Taux de dématérialisation des paiements RG</del>			
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) RG	90% de la cible	85%	10%
	<b>Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) TI</b>	90% de la cible	85%	10%
	Qualité réponse aux courriels	16	18	10%
« Maîtrise des risques »	Qualité de vidage (IQV) local	90% de cible	94%	10%
	<b>Taux de redressements positifs TPE-PME</b>	90% de la cible	5%	10%
	<b>Taux de traitement en moins de 30 j des demandes de renégociation des plans d'apurement RG</b>	80%	90%	10%
	<b>Taux de traitement en moins de 45 j des demandes de renégociation des plans d'apurement TI</b>	85%	95%	10%
	Taux de comptes créditeurs	110% de la cible	10%	10%
	Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours	90% de cible	80%	10%

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

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

Thème	Indicateurs	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Taux de dématérialisation des paiements RG	90% de la cible	98%	15%
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) RG	90% de la cible	85%	10%
	Qualité réponse aux courriels	16	18	15%
« Maîtrise des risques »	Qualité de vidage (IQV) local	90% de cible	94%	10%
	<b>Taux de redressements positifs TPE-PME</b>	90% de la cible	5%	15%
	<b>Taux de traitement en moins de 30 j des demandes de renégociation des plans d'apurement RG</b>	80%	90%	10%
	Taux de comptes créditeurs	110% de la cible	10%	10%
	Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours	90% de cible	80%	15%

### 2.1.4 Les indicateurs de la part locale AcoSS

Thème	Indicateurs	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Coefficient moyen de performance des organismes	-	-	20%
	<u>Avancement de 4 projets stratégiques</u>			
	HOME+ : préparation de la généralisation pour T1 2022			
	TI : Unification déclarations sociale et fiscales TI	80%	100%	25%
	DLA : Intégration des travailleurs salariés au 31/12/2021 DOETH : finalisation du processus de transfert au 31/12/2021			
	<i>Note de satisfaction des partenaires attributaires</i>			
« Maîtrise des risques »	Délai moyen de notification aux attributaires	24	21	10%
	<del>Avancement des travaux de fiabilisation intégrée</del>			
	Taux de disponibilité des applications (internes)	97,00%	99,30%	10%
	Nombre de jours ouvrés moyen de financement sécurisé à 100%	8 jours	15 jours	15%
« Performance économique et sociale »	Taux de réalisation des dialogues de gestion	90%	100%	5%
	Index égalité femmes / hommes	80%	90%	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%

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.

*Masse locale d'intéressement =*

*Part locale de la masse nationale d'intéressement*

*x [ETP éligibles (organisme) / ETP éligibles (branche)]*

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

*Montant local distribué =*

*Coefficient de performance local x Masse locale d'intéressement*

- **Calcul du coefficient local de performance**

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.3 Dispositions particulières

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

- **Prime nationale d'intéressement**

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

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

- **Prime locale d'intéressement**

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

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

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

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

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

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

- **Prime nationale d'intéressement**

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

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

- **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.

# ANNEXE TECHNIQUE DE L'ACCORD INTÉRESSEMENT *UCANSS*

## ANNÉE 2021

### 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
<b>Qualité de service / Niveau de satisfaction de l'offre de service de l'Ucanss</b>	1	Taux de satisfaction des participants aux réunions thématiques organisées par l'Ucanss	90%	80%	10%
	2	Taux de décrochés téléphoniques (Offre de service)	88%	80%	10%
	3	Taux de réponse, sous 7 jours ouvrés, aux demandes écrites	90%	75%	10%
	4	Enquête de satisfaction relative à la complémentaire santé des salariés :Quelle note globale sur 10 donneriez-vous à l'UCANSS en matière d'accompagnement des employeurs ?	90% 9/10	60% 6/10	5%
	5	Site La SecuRecrute.fr : augmentation de la fréquentation	4,5 millions visites (+20%)	80% (+10% d'augmentation +750000)	5%
	6	Taux de disponibilité du portail Ucanss, et des sites LaSecuRecrute.fr et Securite-sociale.fr	98%	95%	5%
<b>Performance économique et sociale</b>	7	Part des charges à payer soldées au 31 mars N+1	95%	92%	5%
	8	Chiffres d'affaires de la Centrale d'achat (y compris imprimés ou marchés sous convention UGAP)	610 M€ TTC	530 M€ TTC	7%
	9	Taux d'engagement fonds conventionnels (sur collecte)	85%	70%	5%

Thème	N°	Indicateurs	Cible	Seuil	Pondération
	10	Validation des comptes N-1	Validation sans réserves (100%)	(*)	5%
	11	Part des demandes d'indemnisation des Représentants syndicaux et des Conseillers payées en moins de 20 jours	90%	85%	5%
	12	Index égalité hommes/femmes	96/100	75/100	8%
	13	Mise en place effective du nouvel entrepôt de données de l'Ucanss : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtention des flux des données des CN de manière automatique</li> <li>• Recettage des données de l'EDRP</li> </ul>	95%	85%	5%
<b>Maîtrise des risques</b>	14	Taux de résultats du plan de contrôle interne conformes aux objectifs	90%	80%	5%
	15	Délai de traitement de la recevabilité des candidatures examinées par le Comité des Carrières	85% à J et 100% à J+2	80% à J et 95% à J+2	5%
	16	Taux de respect des délais d'intervention de l'Ucanss prévus dans les conventions de gestion des OPIM	100%	90%	5%

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

-non validation des comptes : 0%

-validation avec réserves : 50%

-validation avec observations et rectifications : 60%

-validation sans restriction avec observations : 85%

-validation sans restriction et sans observations : 100%

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

#### 3.1 Modalités de calcul de la prime individuelle nationale

**La prime nationale d'intéressement** de l'Ucanss (PNI) est égale à la moyenne pondérée par les effectifs des coefficients de performance des primes nationales de branche (maladie et accidents du travail, recouvrement, famille, retraite) selon la formule suivante :

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

Elle représente 40% du résultat global.

#### 3.2 Modalités de calcul de la prime individuelle locale

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

Elle représente 60% du résultat global.