#### 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 2022.

Fait à Paris, le 6 MAI 2022 Au siège de l'Ucanss 6rue Elsa Triolet 93100 Montreuil Directeur

C.F.D.T.	PSTE

# INTERESSEMENT 2022 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 lle de France (CNAV en lle 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 intègrera – sous forme de neutralisations de périodes et/ou d'abaissements proratisés des objectifs – les impacts de la crise sanitaire lorsque celle-ci aura rendu impossible la réalisation de tout ou partie des activités contribuant à l'atteinte des objectifs.

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

La mesure de la performance de la branche Retraite, des Carsat, des CGSS et de la CNAV en lle de France s'effectue à l'aide des 25 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 » (5 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) Taux d'évolution de la consommation d'énergie

- Thème « Qualité de service » (17 indicateurs)
- 6) Taux de dossiers droits propres « RG » notifiés avant la date de point de départ de la retraite
- 7) Taux de dossiers droits propres « TI » notifiés avant la date de point de départ de la retraite
- 8) Taux de dossiers droits dérives « RG » notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande
- 9) Taux de dossiers droits dérives « TI » notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande
- 10) Taux des réclamations traitées dans les délais
- 11) Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)
- 12) Taux de courriels traités dans les délais
- 13) Nombre d'entretiens information retraite (EIR)
- 14) Nombre de rendez-vous pris sur Oreli
- 15) Taux de satisfaction globale des retraités
- 16) Taux de satisfaction par mode de contact
- 17) Taux de demandes de retraite déposées en ligne (droits propres)
- 18) Évolution des demandes de droits dérivés déposées en ligne
- 19) Taux de demandes d'aides individuelles traitéesen 40 jours maximum
- 20)Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel
- 21)Développement de la reconnaissance réciproque des groupes isoressources (GIR) : taux de couverture
- 22) Mise en place de la démarche de pré-ciblage et déploiement du Plan d'aide à l'investissement (PAI) 2022 à destination des Résidences Autonomie
- Thème «Maîtrise des risques et lutte contre la fraude» (3 indicateurs)
- 23) Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement (IQPR)
- 24) Montant des indus frauduleux et fautifs constatés
- 25) 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 6indicateurs 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, frontoffice, portail assurés)
- 2) Réduire le Taux d'Incidence Financière (TIF)
- 3) Améliorer la productivité globale
- 4) Réduire le coût unitaire
- 5) Optimiser la mutualisation des achats
- 6) Améliorer les délais d'identification des assurés nés à l'étranger (SANDIA).

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

La mesure de performance de la CSS de Mayotte pour sa partie locale s'effectue à l'aide des 11 indicateurs suivants (la liste détaillée des indicateurs et des objectifs retenus pour la mesure de la performance de la CSS de Mayotte est présentée en annexe 3) :

- 1) Taux de satisfaction globale des retraités ;
- 2) Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI) ;
- Taux de courriels traités dans les délais ;
- 4) Taux de saisie des DADS au 31/07;
- Taux de dossiers droits propres notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande;
- 6) Taux de dossiers droits dérives notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande :
- 7) Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum ;
- 8) Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel (nombre de bénéficiaires) ;

- 9) Pourcentage des dossiers ASPA payés dans le mois suivant l'échéance due :
- 10) Taux d'évolution de la consommation d'énergie ;
- 11) Taux de formation des collaborateurs.

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

A chaque indicateur est affecté un nombre de points, ceci est précisé dans les annexes.

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

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

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

Elle est attribuée en fonction des performances de la branche sur les 25 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 1.090 points.

Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 50 % des points, soit 545 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 lle 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 lle de France : indicateurs listés au point 2.1
- Pour la CSS de Mayotte : indicateurs listés au point 2.3

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 3.3.2. Caisses générales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Chacun des indicateurs (cf : Annexe 3) est doté d'un coefficient, le maximum théorique de points pouvant être réalisé est de 560 points.

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

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

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

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

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

#### 3.3.4 Caisse nationale d'assurance vieillesse

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

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

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

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

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

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

#### Branche Retraite: Intéressement 2022 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	Résultats			
·		2021	Seuil	Objectif
Thème : Performance économique, sociale et environnementale	250			
Développer l'efficience des activités de la Branche				
Evolution de la productivité (nombre d'unités d'œuvre pondérées / Nombre d'ETPMA de la branche retraite) - hors fonctions nationales	50	16 022	14 000	17 201
Evolution du coût de gestion (charges de gestion/Total UO Pondérées (hors fonctions nationales)	50	4,08 €	5,00€	4,00 €
Améliorer la performance sociale				
Taux de formation des collaborateurs (agents ayant bénéficié d'une formation)	50	80,70%	60,00%	65,00%
Index Egalité Femmes / Hommes	50	94 Points	85 Points	92 Points
Réduire l'impact des batiments et des activités sur l'environnement				
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	50	-23,57%	-6,0%	-8,0%
Description de l'indicateur		Résultats	Object	ifs 2022
·	Points 2022	2021	Seuil	Objectif
Thème : Qualité de service	680			
Poursuivre l'amélioration de l'offre de service				
Taux de dossiers droits propres "RG" notifiés avant la date de point de départ de la retraite	45	76,86%	75%	80%
Taux de dossiers droits propres "TI" notifiés avant la date de point de départ de la retraite	5	47,37%	25%	50%

	-	=	-	
Taux de dossiers droits dérives "RG" notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	45	68,62%	50%	55%
Taux de dossiers droits dérives "TI" notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	5	86,06%	73%	80%
Taux des réclamations traitées dans les délais	20	77,24%	70%	80%
Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	50	86,79%	80%	85%
Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	50	85,50%	70%	80%
Nombre d'entretiens information retraite (EIR)	50	124 069	82 500	93 500
Nombre de rendez-vous pris sur Oreli	50	-	260 000	340 000
Garantir un niveau élevé de satisfaction des retraités				
Taux de satisfaction globale des retraités	60	90%	87%	92%
Taux de satisfaction par mode de contact (indicateur composite)	40	89%	83%	88%
Promouvoir la relation client digitale				
Taux de demandes de retraite déposées en ligne (droits propres)	50	60,67%	45%	55%
Évolution des demandes de droits dérivés déposées en ligne	50	11,78	+ 4 points	+10 points
Déployer la politique de prévention de la perte d'autonomie				
Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	40	93,61%	85%	90%
Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel (nombre de bénéficiaires)	40	29 178	18 843	19 381

			-	
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	84%	90%	100%
Mise en place de la démarche de pré-ciblage et déploiement du Plan d'aide à l'investissement (PAI) 2022 à destination des Résidences Autonomie	40	-		Oui/Non
Description de l'indicateur	Pondération	rtoounato	Object	ifs 2022
	Points	2021	Seuil	Objectif
Thème : Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	160			
Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement				
Indicateur qualité du processus retraites (IQPR): Taux de dossiers mis en paiement sans erreur à incidence financière (indicateur composite, pondération 50/50):	60			
- IQPR "Standard"		86,01%	86,00%	88,00%
- IQPR "Dernière Instruction"		91,00%	89,00%	91,00%
Consolider les actions de lutte contre la fraude				
Montant total des indus frauduleux et fautifs constatés	50	25,7 M€	17 M	19,5 M
Montant total des indus frauduleux et fautifs évités	50	153,5 M€	73,5 M	98 M
	1090			
	1	ı		

Annexe - 2 - INTERESSEMENT: INDICATEURS DES MISSIONS NATIONALES DE LA CNAV (part locale) - ANNEE 2022

	Résultats 2021	Objectifs 2022		
Description de l'indicateur	Points		Seuil	Objectif
Réussir la transformation numérique  Taux de disponibilité des applications (front-office, back-office, API, portail Assurés)	50	99,24%	97,50%	98,00%
Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement Taux d'Incidence Financière des erreurs décelées dans les dossiers mis en paiement (TIF)	50	1,206%	< ou = à 1,2%	< ou = à 1%
Accroître la performance économique de la Branche Evolution de la productivité (nombre d'unités d'oeuvre pondérées/nombre d'ETPMA)	50	14 748	11 005	14 674
Accroître la performance économique de la Branche Evolution du cout de gestion (coût de gestion/nombre d'unités d'oeuvre pondérées)	50	5,26€	6,85 €	5,48 €
Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la Branche Retraite  Taux de mutualisation des achats en intra et interbranches	50	64%	60%	65%
Améliorer les délais d'identification  Délai moyen de traitement des immatriculations des assurés nés à l'étranger	50	12 jours	16 jours	14 jours

Branche Retraite : Intéressement 2022 - Annexe 3 -

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

Description de l'indicateur		Résultats	Objectifs 2022				
Description de l'indicateur	Points	2021	Seuil	Objectif			
AXE OFFRE DE SERVICE ET SATISFACTION CLIENT							
Taux de satisfaction globale des retraités.	60	1	82,00%	87,00%			
Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	50	32,98%	60,00%	75,00%			
Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	50	63,86%	75,00%	80,00%			
Taux de saisie des DADS au 31/07	60	56,32%	50,00%	55,00%			
AXE PERFORMANCE OPERATION	AXE PERFORMANCE OPERATIONNELLE						
Taux de dossiers droits propres notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	60	81,25%	45,00%	50,00%			
Taux de dossiers droits dérives notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	60	90,91%	55,00%	60,00%			
Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	40	-	75,00%	80,00%			
Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel (nombre de bénéficiaires)	20	22	20	25			

% des dossiers ASPA payés dans le mois suivant l'échéance due	60	89,86%	75,00%	80,00%
AXE PERFORMANCE SOCIALE ET ENVIRO	NNEMENTALE			
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	50	-50,47%	-2,00%	-4,00%
Taux de formation des collaborateurs (agents ayant bénéficié d'une formation)	50	62,96%	60,00%	65,00%
Total points	560			

## ANNEXE TECHNIQUE DE L'ACCORD INTÉRESSEMENT *UCANSS*ANNÉE 2022

#### **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 <u>Les indicateurs de la part locale d'intéressement</u>

Liste des indicateurs par thème.

#### Tableau de synthèse :

Thème	N°	Indicateurs	Cible	Seuil	Pondération
	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%
Qualité de service /	3	Taux de réponse, sous 7 jours ouvrés, aux demandes écrites	90%	75%	10%
Niveau de satisfaction de l'offre de service de	4	Enquête de satisfaction relative à l'épargne salariale : Quelle note globale sur 10 donneriez-vous à l'UCANSS sur son accompagnement des	90%	60%	5%
l'Ucanss	· •		9/10	6/10	376
	5	Site La SecuRecrute.fr : fréquentation	6 millions visites	5 millions visites	10%
	6	Taux de disponibilité du portail Ucanss, et des sites LaSecuRecrute.fr et Securite-sociale.fr	99%	96%	5%
	7	Part des charges à payer soldées au 31 mars N+1	95%	92%	5%
Performance économique et sociale	8	Chiffres d'affaires de la Centrale d'achat (y compris imprimés ou marchés sous convention UGAP)	730 M€ TTC	650 M€ TTC	10%
	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	85/100	5%
	13	Taux de résultats du plan de contrôle interne conformes aux objectifs	90%	80%	5%
Maîtrise des risques	14	Délai de traitement de la recevabilité des candidatures examinées par le Comité des Carrières	90 % à J et 100% à J+2	85 % à J et 95% à J+2	5%
	15	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 de la branche maladie et accidents du travail xnombre 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.

# ANNEXE TECHNIQUE DE L'ACCORD INTÉRESSEMENT BRANCHE FAMILLE ANNÉE 2022

#### **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 intègrera – 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 jours. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

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

• Proportion des Caf ayant atteint la cible nationale pour le délai de démarche moyen des prestations légales de16 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 28% La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
< 24 %	0
≥ 24 % < 25 %	2
≥ 25 % < 28 %	4
≥ 28 %	5

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

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

• Le montant des fraudes détectées, avec un objectif de 380M€.La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint au plan national sur cet indicateur.

Taux d'atteinte de l'objectif	Note
< 85%	0
≥ 85% <90 %	2
≥ 90% < 100 %	4
100%	5

• Le taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux, avec un objectif 2022fixé 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 1,18% pour 2022. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

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

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

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

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

#### Les indicateurs associés au métier

Cinqindicateurs sont associés à l'objectif métier :

- Mise en œuvre de l'indemnité inflation
- Mise en œuvre du Centre National d'Appui Petite Enfance (Plan rebond)
- Mise en œuvre des rendez-vous des droits en 2022. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Nombre de rendez-vous des droits	Note
<300 000	0
≥300 000 et <320 000	2
≥320 000 et <350 000	4
≥350000	5

- Mettre en œuvre la première étape d'intermédiation financière systématique des pensions alimentaires, et préparer l'étape 2023
- Expérimentation adossement à blanc au DRM de la PPA et du RSA

#### • <u>Tableau de synthèse – Pour la Part nationale :</u>

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Délai moyen de démarche des prestations légales (Cog)	≤16 jours	≤ 19 jours	10%
Service à l'allocataire	Réduction des écarts de performance entre les Caf sur le délai moyen de démarches des prestations légales (Cog)	≥ 73%	≥ 60%	9%
	Taux de liquidation automatique (Cog)	≥ 28%	≥ 24%	10%
Maîtrise des	Montant des fraudes détectées(Cog)	380M d'€	≥85% de l'objectif	<del>8%</del> 9%
risques	Taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux (COG)	86,6%	≤ 0,5 pts	<del>8%</del> 9%
	Indicateur de risque résiduel métier (Cog)		≤ 0,40 point de l'objectif	8%
Performance économique et sociale et environnementale	Réduction de la consommation d'énergie corrigée (Cog)	2%	-	5%
	Mise en œuvre de l'indemnité inflation	Oui/Non	-	9%
Métier	Mise en œuvre du Centre National d'Appui Petite Enfance (Plan rebond)	Oui/Non	-	9%
Metici	Rendez-vous des droits (Cog)	350 000	300 000	7%
	Mettre en œuvre la première étape d'intermédiation financière systématique des pensions alimentaires, et préparer l'étape 2023	Oui/Non	-	7%
	Expérimentation adossement à blanc au DRM de la PPA et du RSA	Oui/Non		8%

#### 2.2 <u>Les indicateurs de la part locale d'intéressement</u>

#### 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 2022. 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 % < 80 %	2
≥ 80 % < 90 %	4
≥90 %	5

• L'atteinte de l'objectif du taux d'informations entrantes par voies dématérialisées (hors partenaires), qui a été fixé à chaque caisse pour 2022. 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 pour2022. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Taux d'atteinte à l'objectif	Note
<75 %	0
≥ 75 % <80 %	2
≥ 80 % < 100 %	4
Objectif atteint ou dépassé (y compris avec rattrapage)	5

• L'atteinte de l'objectif de contrôle calculé à partir de la méthode du « data mining sur pièces » qui a été fixé à chaque caisse en fonction de son niveau de risque pour l'année 2022. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Taux d'atteinte à l'objectif	Note
<75 %	0
≥ 75 % <80 %	2
≥ 80 % < 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 2022. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

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

• L'atteinte de l'objectif du taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux, qui a été fixé à chaque caisse pour l'année 2022. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

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

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

	Nature des observations	Nombre de points
Α	Observation mineure ne pouvant pas à elle seule remettre en cause	1
	la validation des comptes	I
В	Observation significative ne pouvant pas à elle seule remettre en	2
	cause la validation des comptes	۷
С	Observation très significative ne pouvant pas à elle seule remettre	3
	en cause la validation des comptes	3
D	Observation très significative pouvant à elle seule remettre en cause	4
	la validation des comptes	4

Score	Note
Validation sans restriction ou ≥ 0 et ≤ 7	5
> 7 et ≤ 17	4
>17et ≤ 22	3
> 22 et ≤ 27	2
>27	1
Refus de validation	0

• L'atteinte de l'objectif IQL0, exprimé en taux de qualité, qui a été fixé à chaque caisse pour l'année 2022. Les résultats au 31/12/2022 de chaque Caf seront comparés à une cible de référence au 31/12/2021, établie à partir d'un intervalle de confiance pour mieux compte tenir de l'aléa statistique lié à la taille réduite des échantillons de contrôle. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Résultat	Note	
Pour les Caf dont l'Iql au 31/12/2022 est supérieur ou égal à la médiane de référence établie au 31/12/2021 (92.8%) :		
Atteinte de l'objectif individuel	5	
Non atteinte de l'objectif individuel	4	
Pour les Caf dont l'Iql au 31/12/2022 est inférieur à la médiane de référence établie au 31/12/2021 (92.8%) :		
Progression entre la borne inférieure du résultat 2021 et le résultat 2022 (valeur centrale) >=0,5 point	3	
Progression entre la borne inférieure du résultat 2021 et le résultat 2022 (valeur centrale) <0,5 point	2	
Régression entre la borne inférieure du résultat 2021 et le résultat 2022 (valeur centrale) <=0,5 point	1	
Régression entre la borne inférieure du résultat 2021 et le résultat 2022 (valeur centrale) >0,5 point	0	

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

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

La qualité de la prévision budgétaire des prestations de service est calculée à partir du rapport entre la prévision du mois de juillet et les comptes, la prévision du mois d'octobreet les comptes et la prévision du mois de décembre et les comptes. L'objectif d'écart est< 3 % en2022. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur. La note totale correspond à la moyenne des écarts des prévisions de juillet (Tms remonté en août), des prévisions d'octobre (Tms remonté en novembre) et des prévisions de décembre (Tms remonté en janvier N+1).</li>

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

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

<4% et ≥ 3%	4
<3%	5

- le taux de régularisation des prestations de service, calculé à partir du rapport entre les données de clôture de l'année n et celles de la réalisation finale entraînant une régularisation sur l'année n+1, avec un objectif d'écart <5 % en 2022.
- L'atteinte de l'objectif sur l'indicateur relatif à l'index égalité femme/homme relatif à la rémunération. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

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

#### Deuxindicateurs 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

#### • <u>Tableau de synthèse – Pour les Caf :</u>

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondératio n
	Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux (Cog)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	9%
Service à l'allocataire	Taux d'appels téléphoniques traités (Cog)	≥ 90%	≥ 75%	9%
	Taux d'informations entrantes par voies dématérialisées hors partenaires (Cog)	Objectif individuel	≥ 75% de l'objectif	10%
	Atteinte de l'objectif de contrôle sur place	Objectif individuel	≥ 75% de l'objectif	5%
	Atteinte de l'objectif contrôles datamining sur pièces	Objectif individuel	≥ 75% de l'objectif	5%
Markeina dan	Atteinte de l'objectif datamining métier (composante 2 de l'Odcf)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	5%
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	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 pt	8%
Performance économique et	Qualité de la prévision budgétaire des prestations de service (Cog)	< 3 %	< 5%	7%
sociale et environnemental e	Régularisation des prestations de service	< 5%	-	7%
	Indicateur Index égalité femme/homme (rémunération)	≥ 90 points	≥ 75 points	5%
Métier	Taux de couverture de la population par des CTG (Cog)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	9%
	Maintien des places PSU existantes	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	9%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Niveau de satisfaction	Note
Satisfait et très satisfait	5

Moyennement satisfait	3
Peu ou pas satisfait	0

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

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

# <u>Tableau de synthèse – Pour les Cdr :</u>

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

#### **Pour la Cnaf**

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

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

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

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

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

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

Chaque année, le directeur général de la Cnaf fixe la liste des projets majeurs de l'exercice à venir. Pour chacun d'entre eux, l'objectif est atteint si le projet est mené à terme, soit dans les délais fixés et avec la production des livrables prévus initialement. Si la conduite des projets respecte ces deux critères, une note de 5 est affectée à chacun d'entre eux. La note finale correspond à la moyenne des notes.

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

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

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

# Les indicateurs associés à la qualité de service du système d'information

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

• Stabilisation du nombre d'anomalies : objectif d'une stabilisation du volume de saxo en stock entre le 31/12/2021 et le 31/12/2022. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

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

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

Taux	Note
<93,5%	0
≥ 93,5 % - < 94,5 %	1
≥ 94,5 % - < 95,5%	2
≥ 95,5 % - < 96,5 %	3
≥ 96,5 % - < 99 %	4
≥99%	5

# <u>Tableau de synthèse – Pour la Cnaf :</u>

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Moyenne des performances des Caf	-	-	30%
Pilotage des projets majeurs	TI SUSCITO SIMONOLI SI NICIO IDE NICIO DE MISICILIE		-	30%
Maîtrise des risques			≥95%	10%
Qualité de service du	Evolution du nombre d'anomalies	0%	+5%	15%
système d'information	Taux de disponibilité des applications (front office, back office, API) : Portail Bénéficiaires (Cog)	≥99%	≥93,5%	15%

# 3. <u>LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE</u>

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

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

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

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

# 3.1 Modalités de calcul de la prime individuelle nationale

Le montant de la masse financière prévue pour la part nationale d'intéressement (PNI) est distribué en fonction de la note globale de performance institutionnelle, selon un barème progressif, et avec un seuil de déclenchement lorsque la note de performance atteint 2,5 (50%).

Dotation PNI = <u>masse financière réservée à la PNI \* note de performance nationale obtenue</u> 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 :

PNI = masse financière affectée à la PNI Total des ETP éligibles de la Branche

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

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

Le montant de la masse financière prévue pour la part locale d'intéressement (PLI) est distribué en fonction de la note globale de performance de chaque caisse selon un barème progressif avec un seuil de déclenchement lorsque la note de performance atteint 2,5(50%).

PLI maximum = <u>masse financière réservée à la PLI</u>

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 :

PLI = <u>PLI maximum \* note de performance locale obtenue</u> note de performance maximum soit 5

## Pour les Centres de ressources (Cdr)

Le versement de la part locale d'intéressement des centres de ressources intervient dès lors que la note est au moins égale à 2,5 (50%). Son montant correspond à la moyenne des parts locales versées aux caisses du ressort du Cdr concerné.

#### Pour la Cnaf

Le versement de la part locale d'intéressement de la Cnaf intervient dès lors que la note est au moins égale à 2,5 (50%). Son montant est modulé selon les mêmes modalités que celles appliquées aux Caf.

# 3.3 Dispositions particulières (facultatif)

# ANNEXE TECHNIQUE

**DE L'INSTITUT 4.10** 

**EXERCICE 2022** 

#### 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 4.10concourent 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 localesen matière de politique de formation ;

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

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

Considérant que les données financières et pédagogiques relatives à l'activité de l'Institut sont nécessaires à l'Ucanss pour l'exercice de ses missions en matière de politiques de formation ;

La performance de l'Institutdoit se mesurer au regard de l'atteinte des objectifs des différentes branches et d'indicateurs portant sur le niveau de satisfaction des utilisateurs, la performance économique, la qualité de l'offre et la relation client.

#### 3.1 Synthèse des indicateurs et de leur pondération

	Part nationale (40%)						
	Moyenne pondérée par les						
	des coefficients de performance des parts	s nationales de b	oranche.				
	Part	locale (60%)					
		Cible	Seuil de				
N°	Indicateur	2022	Déclenchement 2022	Pondération 2022			
	Qualité de service – Niveau de satisfaction des utilisateurs (30%)						
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%			
	Performance éco	nomique et soci	ale (50%)				
5	Evolution du montant des charges de structure	23 606K€	24 506k€	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	1,3M	1M	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%			
	Qualité de l'offre	e et relation clie	nt (20%)				
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 ayant fait l'objet d'une réingénierie au cours de l'exercice pour y inclure de la FOAD	15	7	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 2022

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 1.3M€ ou plus sur l'exercice), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 1M€, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

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

La synthèse financière et pédagogique <u>complète</u> doit être transmise à l'Ucanss au plus tard le 31 mai en 2021.

- 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 2022. 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 clientdans 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 :

7 dispositifs : 35% de l'indicateur 10 dispositifs : 65% de l'indicateur 15 dispositifs : 100% de l'indicateur

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%.

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%.

# ANNEXE TECHNIQUE DE L'ACCORD INTÉRESSEMENT Branche Maladie ANNÉE 2022

# **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 conserver certains objectifs essentiels et alignés sur la COG, écarter ou adapter certains objectifs incompatibles avec le contexte 2022 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 confirmer la forte mobilisation de la branche dans la gestion de la crise (contact tracing, vaccination,...) soit pour rendre compte de son haut niveau d'implication dans la réalisation d'enjeux stratégiques (mon espace santé, développement d'outils de datavisualisation,...).

#### - 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.

# 2.1 Les Indicateurs de la part nationale d'intéressement

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

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

#### Tableau de synthèse :

	Part nationale			
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Utilisation des télé-services - Demande dématérialisée CV2	80%	75%	70
Qualité de service	Taux de décrochés des plateformes téléphoniques assurés	80% Mesure au 2 <sup>nd</sup> semestre	70% Mesure au 2 <sup>nd</sup> semestre	70

Part nationale				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux de contacts téléphoniques préparatoires, avant un RDV physique	75%	50%	70
Qualité de service	Part de "Mon Espace Santé" alimentés par un PS ou ES	40%	5%	40
Qualité de service	Nombre de CPTS adhérentes à l'ACI	412	200	50
Qualité de service	Taux de Satisfaction Globale des assurés	93%	83%	25
Qualité de service	Taux de satisfaction globale des PS	88%	77%	25
Qualité de service	Taux de satisfaction global employeurs	89,5%	82,5%	25
Qualité de service	Taux de courriels traités dans les 48 heures en niveaux 1 et 2	80,0%	70,0%	70
Qualité de service	Taux de vaccination COVID "au moins une injection" des bénéficiaires C2S de 20 ans et plus	85,0%	50%	25
Gestion du risque	Harmonisation des taux de reconnaissance AT : Réduction de la variance des résultats locaux 2021	évolution de la variance < ou égale à 0 par rapport à 2021	Augmentation du coefficient de variance <10%	50
Gestion du risque	Taux de couverture de la campagne MG sur l'avenant n°9 et MES	75%	55%	70

Part nationale				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Gestion du risque	Montants totaux recouvrés au titre du RCT	Résultat 2021	799 000 000 €	70
Gestion du risque	Maintien du dispositif Vaccination (maintenance du SI VAC, accompagnement des PS, accompagnement des assurés)	100%	O/N	100
Gestion du risque	Contact Tracing: Taux de décroché des appels entrants	80,0%	70,0%	70
Performance économique et sociale	Taux d'accès global à la formation (EFI.PES.02.01)	60%	43%	100
Performance économique et sociale	Index égalité Professionnelle	90% Au 15/02/2023	O/N	70

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

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

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

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

- la qualité de service (intégrant la dématérialisation) ;

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

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

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

# Tableaux de synthèse :

	Part locale CPAN	1		
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondérat ion
Qualité de service	Nombre d'accompagnements dans le cadre des saisines de la Mission accompagnement santé	90 518	45 259	70
Qualité de service	Nombre de bénéficiaires C2S avec/sans participation financière	7 150 000	6 535 194	70
Qualité de service	Délai d'instruction des demandes C2S (9ème décile)	29j	35j	75

Part locale CPAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondérat ion
Qualité de service	Performance du service de base  Délai de règlement 1 <sup>ère</sup> IJ TS non subrogée	Délai de règlement 1ère IJ TS non subrogée : 27j Mesure au 2 <sup>nd</sup> semestre	Délai de règlement 1ère IJ TS non subrogée : 35j Mesure au 2 <sup>nd</sup> semestre	50
Qualité de service	Performance du service de base Délai de règlement 1 <sup>ère</sup> IJ TI non subrogée	Délai de règlement 1ère IJ TI non subrogée: 20j Mesure au 2 <sup>nd</sup> semestre	Délai de règlement 1ère IJ TI non subrogée: 27j Mesure au 2 <sup>nd</sup> semestre	50
Qualité de service	Performance du service de base Délai de règlement des feuilles de soins électroniques assurés (9ème décile)	Délai de règlement des feuilles de soins électroniques assurés (9 <sup>ème</sup> décile) : 7j	Délai de règlement des feuilles de soins électroniques assurés (9 <sup>ème</sup> décile) : 8j	50
Qualité de service	Utilisation des téléservices PS et Employeurs indicateur composite (1/3 - 1/3 - 1/3))  - Taux Avis d'Arrêt de Travail dématérialisé (AAT)  - Taux de e-DAT  - Taux de certificat médicaux AT/MP dématérialisés	AAT : 80% e-dat : 81% Certif AT/MP : 30%	AAT: 47,87% e-dat: 74,47% Certif AT/MP:28,06%	75
Gestion du risque	Nombres d'assistants médicaux	3200	Résultat au 31/12/2021	50
Gestion du risque				

	Part locale CPAN	Λ		
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondérat ion
	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: 61,46% Cancer du col de l'utérus: 60,47% Cancer colorectal:35,48% Recours chirurgiens- dentistes:62%	Cancer du Sein: 48,56% Cancer du col de l'utérus: 41,01% Cancer colorectal:15,60% Recours chirurgiens- dentistes:37,92%	60
Gestion du risque	Taux de dossiers implicites ou hors délai ATMP	< 0.1%	< 1%	75
Gestion du risque	Plan d'action régional GDR	100% de conformité à la lettre réseau	50% de conformité à la lettre réseau	75
Gestion du risque	montant de préjudice subi	165 500 000	100 000 000	75
Performance économique et sociale	Validation des comptes	100%	0%	125
Performance économique et sociale	Socle commun RH : livrables à réaliser	1 livrable au 31/01/2023	0 livrable	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%	125	
Qualité de service	Utilisation des télé-services – indicateur composite 50/50 - Taux Avis d'Arrêt de Travail dématérialisé (AAT) - Taux de certificats médicaux AT/MP dématérialisés	AAT :80% <i>AT/MP :</i> 30%	AAT : 47,87% AT/MP:28,06%	100	
Gestion du risque	Impact des actions d'accompagnement à la reprise du travail	>60%	>40%	75	
Gestion du risque	Délai moyen de transmission de l'IP à la CPAM.	≤ 10 jours	≤ 30 jours	100	
Gestion du risque	Taux d'actions suite à un signalement d'arrêts de travail (RU)	70,00%	33%	100	
Gestion du risque	Nombre de signalements au service social d'assurés en risque de désinsertion professionnelle (PDP)	56519	51372	75	
Gestion du risque	Taux de couverture de la campagne bio similaire	85,0%	75,0%	50	
Gestion du risque	Plan d'action régional GDR	100% de conformité à la lettre réseau	50% de conformité à la lettre réseau	75	
Gestion du risque	montant de préjudice subi	165 500 000	100 000 000	75	

	Part locale DRSM			
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Validation des comptes	100%	0%	125
Performance économique et sociale	Socle commun RH : livrables à réaliser	1 livrable au 31/01/2023	0 livrable	100

Part locale CNAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondératio n
Qualité de service	Améliorer l'accès aux droits et aux soins des jeunes de l'enseignement secondaire:  1) Déployer le module scolaire expliquant le rôle de l'Assurance Maladie dans l'enseignement secondaire : a. Expérimentation dans 3 académies b. Bilan pour généralisation 2) Déployer une offre intégrée lors de l'autonomisation des jeunes ayant 18 ans dans l'année : a. Contact proactif vers les parents b.Accompagnement des jeunes dans l'utilisation des outils de l'Assurance Maladie	1-a: 30/06/2022 1-b: 30/10/2022 2-a: 31/12/2022 2-b: 31/12/2022	1-a: 31/102022 1-b: 02/03/2023 2-a: 31/03/2023 2-b: 31/03/2023	50
Qualité de service	Améliorer l'accès à la C2S : mise en oeuvre des mesures LFSS 2022 1) Bénéficiaires du RSA 2) Bénéficiaires de l'ASPA	1-01/01/2022 2-01/04/2022	1-01/05/2022 2-01/08/2022	50

Part locale CNAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondératio n
Qualité de service	Compte ameli :  1) Déployer l'offre de rendez-vous téléphoniques sur le compte ameli web  2) Demande de remboursement de la FSP en ligne dans le compte ameli	1-31/12/2022 2-31/12/2022	1-31/03/2023 2-31/03/2023	100
Qualité de service	Déployer Mon Espace Santé:  1) Mettre en œuvre la généralisation de MES  2) Coordonner au niveau national l'accompagnement du déploiement de MES:  a- Déploiement kit d'accompagnement (LR, Supports webinaires, etc.)  b- Accompagner les assurés: via notamment la plateforme de gestion de l'opt out de l'ENS> Taux de décroché en cumulé de 90% sur l'année 2022, pendant la durée de la prestation  3) Développer la notoriété de Mon espace santé pour contribuer à la mobilisation des assurés et des professionnels de santé autour de son utilisation  4) Préparation ouverture du Store	1-30/05/2022 2a-30/06/2022 2b -90% 3-10/02/2022 4-30/09/2022	1-30/09/2022 2a-30/10/2022 2b -50% 3-10/06/2022 4-30/01/2023	100
Qualité de service	Déployer les dispositifs d'offres coordonnées visant à améliorer l'accès aux droits et aux soins entre la CNAM et la CNAF :  1) Déployer un dispositif "grande précarité " 2) Déploiement du parcours commun 1000 premiers	1-30/06/2022 2-30/06/2022 3-31/10/2022	1-30/10/2022 2-30/10/2022 3-01/03/2023	50

Part locale CNAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondératio n
	jours 3) Offres de service coordonnées « familles monoparentales »			
Gestion du risque	Déployer un parcours santé mentale  1) Tirer les enseignement de l'évaluation de l'expérimentation relative à la prise en charge des thérapies non médicamenteuses des troubles de santé mentale pour accompagner la généralisation en cours  2) Apporter l'expertise de la CNAM pour accompagner le déploiement du dispositif de recours aux psychologues en 2022 + accompagnement en communication de cette mesure  3) Etablir un référentiel global d'aide aux MG sur la santé mentale : prescription médicamenteuse, nonmédicamenteuse, orientation vers la psychiatrie, IJ, etc.	1-30/06/2022 2-1900 3-31/12/2022	1-30/10/2022 2-0 3-31/03/2023	80
Gestion du risque	Mise en oeuvre du plan d'action Etat/cnam sur les IJ :  1) Mettre en place le suivi du plan d'actions issu de la journée IJ/DSS et en respecter les jalons :  a- feuille de route gouvernance et suivi b- démarche 360 c- PIO  2) Construire un entrepôt rassemblant l'ensemble des données concernant les IJ et l'invalidité	1-a: 28/02/2022 1-b: 30/03/2022 1-c: 31/12/2022 2: 31/12/2022	1-a: 28/06/2022 1-b: 30/07/2022 1-c: 31/03/2023 2: 31/03/2023	40
Performance économique et sociale	Respecter les calendriers des projets stratégiques 2022	80% des projets avec moins d'un mois de retard	30%	120

Part locale CNAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondératio n
Performance économique et sociale	Résorber la dette technique - Taux de respect des jalons 2022 inscrits dans la roadmap 2022	100% des jalons en 2022	30%	60
Performance économique et sociale	Réviser le dispositif DAP 1- Identifier 3/4 nouvelles DAP ayant un impact important en GDR 2- Simplifier le processus - (suppression et dématérialisation) : feuille de route	1-28/02/2022 2-30/07/2022	1-28/06/2022 2-30/11/2022	60
Performance économique et sociale	Amorcer le déploiement des nouveaux assistants d'automatisation à fort impact pour l'AM  1- Réaliser les contrôles PUMA avec un assistant d'automatisation  2- Identifier les principaux process pouvant bénéficier de ces outils et préparer un plan de déploiement	1-80% 2-31/12/2022	1-0% 2-31/03/2023	70
Performance économique et sociale	Développer notre offre open data et nos outils de datavisualisation  1) Mise en oeuvre d'une plateforme de datavisualisation de la cartographie des pathologies et des dépenses  2) Mise à disposition d'outil de datavisualtion pour les Professionnels de santé: a- tester et généraliser l'outil réseau sur les antibiotiques b- former les statisticiens pour basculer 100% des	1-30/06/2022 2a-31/12/2022 2b-31/12/2022 2C-31/12/2022	1-30/10/2022 2a-31/03/2023 2b-31/03/2023 2C-31/03/2023	50

Part locale CNAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondératio n
	campagnes 2023 en datavisualisation c- préparer l'ouverture de la datavisualisation aux PS en 2023 / cible : campagne antibiotiques en datavisualisation d'ici la fin de l'année 2022			
Performance économique et sociale	Intégration de MCVPAP : intégrer les assurés et les salariés	30/04/2022	30/08/2022	80
Performance économique et sociale	UGECAM Mettre en place le SI Sanitaire du groupe : déploiement des sites en présérie	31/12/2022	31/03/2023	90

Part locale CARSAT et CRAMIF				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Service social: Taux de demandes d'intervention avec rendez-vous dans les 15 jours	75%	65%	150
Qualité de service	Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois	6%	10%	125
Qualité de service	Service social: Taux de remise du plan d'aide aux			

Part locale CARSAT et CRAMIF					
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération	
momo	bénéficiaires d'une intervention sociale individuelle sur l'axe PDP – employabilité ayant eu au moins 3 entretiens	75%	65%	100	
Qualité de service	Contribution du service social aux objectifs MisAS (nombre de signalements en provenance du Service social)	8 109	5 676	125	
Gestion du risque	Nombre d'assurés accompagnés au titre de la PDP	147 703	70% et 60% (CARSAT en Exp plateforme PDP)	125	
Gestion du risque	Indicateur composite (25/25/25) pour évaluation globale du déploiement des programmes de prévention : Taux d'atteinte sur les 4 indicateurs CPG (TMS Pros, RC Pros, Chutes BTP, SPTPE)	100,00%	50,00%	100	
Performance économique et sociale	Performance opérationnelle Tarification : ((Nombre de signalements résiduels constatés avant le passage de la tarification N+1 / nombre de signalements reçus dans les instanciers) + (Total des signalements résiduels / nombre de sinistres en 1er règlement) x 100	< 0,2%	< 0,8%	125	
Performance économique	Validation des comptes	100%	0	150	

	Part locale CARSAT et CRAI	MIF		
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
et sociale				

Part locale CGSS				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Service social : Taux de demandes d'intervention avec rendez-vous dans les 15 jours	75%	65%	100
Qualité de service	Service social : Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois	6%	10%	100
Qualité de service	Nombre d'accompagnements dans le cadre des saisines de la Mission accompagnement santé	90 518	45 259	90
Qualité de service	Nombre de bénéficiaires C2S avec/sans participation financière	7 150 000	6 535 194	100
Qualité de service	Performance du service de base Indicateur composite 20%/20%/20%/20%/20%/:  - Délai de règlement 1 <sup>ère</sup> IJ TS non subrogée  - Délai de règlement 1 <sup>ère</sup> IJ TI non subrogée  - Délai de règlement des FSP-FSP LAD  - Délai de remboursement des FSE Assurés 9 <sup>ème</sup> décile	Délais de règlement 1ère IJ TS non subrogée : :37j	Délai IJ TS non subrogée : 47j Mesure au	250

	Part locale CGSS			
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	- Délai d'instruction des demandes C2S	Mesure au 2 <sup>nd</sup> semestre  Délais de règlement 1ère IJ TI non subrogée : :20j Mesure au 2 <sup>nd</sup> semestre	2 <sup>nd</sup> semestre  Délai IJ TI non subrogée: :27j Mesure au 2 <sup>nd</sup> semestre	
		FSP 17j FSE Assurés 9ème décile : 7j C2S : 29j	FSP: 20j FSE: 8j C2S: 35j	
Qualité de service	Utilisation des télé-services Professionnels de santé indicateur composite 50% / 50%  - Taux Avis d'Arrêt de Travail dématérialisé (AAT) -Taux de certificat médicaux AT/MP dématérialisés	AAT: 80%  Certif AT/MP: 30%	AAT : 47,87% Certif AT/MP : 22,32%	80
Gestion du risque	Indicateur composite (25/25/25/25) pour évaluation globale du déploiement des programmes de prévention : Taux d'atteinte sur les 4 indicateurs CPG (TMS Pros, RC Pros, Chutes BTP, SPTPE)	100%	0%	100
Gestion du risque	montant de préjudice subi	<del>139 750 000</del>	69 875 000	

	Part locale CGSS			
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
		165 500 000	100 000 000	80
Performance économique et sociale	Validation des comptes	100%	0%	100

Part locale CTI				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service*	1/ Respect des engagements dans les domaines Disponibilité, Capacité, Continuité, Supervision, Sauvegarde, Astreinte, Communication, Sécurité et Mise en production 2/ Respect des engagements dans les domaines MAS et SOC 3/ Respect des engagements dans les domaines Projets, Intégration applicative et Intégration d'exploitation 4/ Respect des engagements dans les domaines Accessibilité, Traitements, Mise en production, Sauvegarde, Supervision, Capacité, Support et Continuité 5/ Respect des engagements collectifs dans les domaines Accessibilité et Traitements 6/ Respect des engagements dans les domaines Accessibilité, Monitoring et Processus	100,00%	0,00%	870
Gestion du risque	Niveau de couverture de la PSSI MCAS, Maîtrise des accès des administrateurs sur les serveurs et base de	100,00%	0%	90

Part locale CTI				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	données de production			
Performance économique et sociale	Taux de respect de la validation des comptes	100%	0%	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	20

<sup>\*</sup>le résultat local sera pondéré selon l'activité réelle de chaque CTI

	Part locale CEIR			
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
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

	Part locale	e UGECAM		
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Enquête de satisfaction dans les établissements sanitaires	Remontée d'une note d'analyse des résultats par établissements	O/N	50
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
Qualité de service	Transformation de l'offre handicap enfant	Transmission d'une stratégie régionale de transformation de l'offre handicap enfant au 31/12/2022	O/N	150
Qualité de service	Participation à un projet initié par l'Assurance Maladie : PDP, MISAS, GDR	S'assurer que l'UGECAM a participé ou maintenu au moins un dispositif spécifique porté par l'Assurance Maladie. Transmission à la DNGU des participations aux dispositifs spécifiques au plus tard le 31/12/2022.	O/N	100
Gestion du risque	Préparation à la réforme du SSR Indicateur composite 50/50 -Transmission du bilan de la mise en œuvre -Déclinaison du plan d'action régional	Transmissions du bilan de la mise en œuvre des actions à la DNGU au plus tard le 31/12/2022 Déclinaison du plan d'actions régional à la préparation des réformes du secteur SSR (autorisation, classification, financement)	O/N O/N	150
Gestion du risque	Démarche RGPD  Indicateur composite : 10/30/30/30	Remontée des éléments de preuve pour le 31/12/2022     Z.Tenir un registre des traitements dans chaque UGECAM     3.Tenir un registre sur la violation	O/N O/N O/N O/N	50

Part locale UGECAM				
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	- Remontée des élements de preuve - Ouvrir les trois chantiers prioritaires de la démarche RGPD dans toutes les UGECAM	des données personnelles dans chaque UGECAM 4.Recenser les traitements régionaux dans chaque UGECAM		
Performance économique et sociale	Taux de marge brute	Objectif national : 6,1% Objectif régional : taux de marge brute arrêté à l'issue du dialogue de gestion, après analyse du plan d'équilibre. Transmission à la validation des comptes 2022.	Taux de marge brute N-1	100
Performance économique et sociale	Absentéisme	Transmission d'un bilan à partir des plans d'actions des UGECAM au plus tard le 31/12/2022	O/N	100
Performance économique et sociale	Développer la RSO au sein du groupe	1.Rapport d'activité Rso avec bilan des actions 2021 et mise à jour du plan d'action 2.Indicateurs institutionnels complétés dans PERL'S Transmissions au plus tard le 31/12/2022	O/N	100
Performance économique et sociale	Contribution versée à l'AGEFIPH	Contribution versée à l'AGEFIPH : objectif de 0 euro	O/N	100

	Part locale MAYOTTE			
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Délai de règlement 1ère IJ TS non subrogée	48 j Mesure au 2 <sup>nd</sup> semestre	73,8 j Mesure au 2 <sup>nd</sup> semestre	100
Qualité de service	Délai de règlement des FSP LAD	17 j	20 j	100
Qualité de service	Délai de remboursement des FSE Assurés 9ème décile	7 j	8 j	100
Qualité de service	Taux d'adhérents au compte Améli	35%	27%	100
Qualité de service	Taux de bénéficiaires d'un accompagnement social sans entretien depuis 4 mois	≤ 35%	≤ 70%	100
Qualité de service	Taux de télétransmission des frais de santé	96%	89%	100
Qualité de service	Compte ameli:Taux d'attestations de droits dématérialisés	53%	42,50%	50
Qualité de service	Compte ameli:Taux de déclarations du nouveau né	50%	28%	50
Qualité de service	Compte ameli: Part des adhérents avec adresse email validée	40%	26%	50

Part locale MAYOTTE						
Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération		
Gestion du risque	montant de préjudice subi	165 500 000	100 000 000	100		
Performance économique et sociale	Validation des contrôles et dispositifs de maîtrise des risques	100%	0%	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 :

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

<sup>\*</sup> en déclinaison de l'objectif national

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les coefficients de performance sont obtenus comme suit :

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

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

$$MTID = (PINI* TRN) + (PILI* TRL)$$

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.

# ANNEXE TECHNIQUE DE L'ACCORD INTÉRESSEMENT BRANCHE RECOUVREMENT ANNÉE 2022

# **SOMMAIRE**

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

# 1. LE CHAMP D'APPLICATION

La présente annexe s'applique :

- aux 21 Unions de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (Urssaf)
- aux 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (Cgss)
- à la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte (Css)
- à la Caisse Commune de Sécurité Sociale de Lozère (Ccss)
- à l'Urssaf Caisse Nationale

# 2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE

Les critères de performance de la branche Recouvrement sont majoritairement issus de la convention d'objectifs et de gestion 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 intègrera – sous forme de neutralisations de périodes et/ou d'abaissements proratisés des objectifs – les impacts de période de crise 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 <u>Les Indicateurs de la part nationale d'intéressement</u>

Le calcul s'effectue à partir des résultats obtenus sur 10 indicateurs représentatifs.

Thème	Indicateur	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Taux de satisfaction globale (tous publics)	67,5%	90%	10%
	Taux d'appels aboutis (tous publics)	65%	88%	15%
	Taux de dématérialisation des volets sociaux Cesu	87,3%	90%	10%
	Montant redressements LCTI en cumul	2 800 M€	3 377 M€	10%
« Maîtrise des risques »	Montant recouvrés sur créances LCTI	220 M€	272,9 M€	5%
	Taux de couverture employeur en cumul	30,6%	33,95%	5%
	Intensité de la fiabilisation RG	3,36%	4,2%	10%
	Taux de disponibilité des applications (externes)	98%	99,30%	10%
« Performance économique et sociale »	Taux de mutualisation des achats en intra et interbranche	44%	46%	10%
	Taux de formation des agents	64%	75%	15%
	Accompagnement par la formation. 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			

# 2.2 Les indicateurs de la part locale d'intéressement

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

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

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

Thème Indicateurs		Seuils	Cibles	Pondérations
	Taux de dématérialisation des paiements TI	90% de la cible	95%	5%
!	Taux de réclamation traitées dans les délais RG et TI	90% de la cible	85%	20%
« Qualité de service »	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) RG			
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) TI			
	Qualité réponse aux courriels	16	18	5%
« Maîtrise des risques »	Qualité de vidage (IQV) local	90% de cible	94%	10%
	Taux de redressements positifs TPE-PME	90% de la cible	2,8%	5%
	Taux de couverture du fichier des débiteurs Covid	80%	90%	10%
	Taux de traitement en moins de 30 j des demandes de renégociation des plans d'apurement RG			
	Taux de traitement en moins de 45 j des demandes de renégociation des plans d'apurement TI	85%	95%	10%
	Taux de comptes créditeurs	110% de la cible	8%	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%

<sup>(\*)</sup> 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.

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

# 2.2.2 <u>Les indicateurs de la part locale des CGSS</u>

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	95%	10%	
	Taux de réclamation traitées dans les délais RG et TI	90% de la cible	85%	20%	
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) RG				
	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) TI				
	Qualité réponse aux courriels	16	18	15%	
« Maîtrise des risques »	Qualité de vidage (IQV) local	90% de cible	94%	10%	
	Taux de redressements positifs TPE-PME	90% de la cible	5%	5%	
	Taux de traitement en moins de 30 j des demandes de renégociation des plans d'apurement RG	80%	90%	10%	
	Taux de traitement en moins de 45 j des demandes de renégociation des plans d'apurement TI	85%	95%	10%	
	Taux de comptes créditeurs	110% de la cible	11%	10%	
	Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours	90% de cible	80%	10%	

# 2.2.3 Les indicateurs de la part locale CSS Mayotte

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

Thème	Indicateurs	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Taux de dématérialisation des paiements RG	90% de la cible	98%	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%
	Taux de redressements positifs TPE-PME	90% de cible	5%	15%
	Taux de traitement en moins de 30 j des demandes de renégociation des plans d'apurement RG	80%	90%	10%
	Taux de comptes créditeurs	110% de la cible	12%	10%
	Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours	90% de cible	80%	15%

# 2.2.4 <u>Les indicateurs de l'Urssaf Caisse nationale</u>

Thème	Indicateurs	Seuils	Cibles	Pondérations
« Qualité de service »	Coefficient moyen de performance des organismes	-	-	20%
	Avancement de 3 projets stratégiques			
	Mise en place de l'avance immédiate (CESU)	000/	100%	20%
	Pilote Agirc-Arcco	80%		20%
	Fin de la bascule des partenaires en Reversement des Sommes Dues			
	Note de satisfaction des partenaires attributaires	6	7,5	5%
« Maîtrise des risques »	Délai moyen de notification aux attributaires	24	21	10%
	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	75%	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.

Montant national distribué = Coefficient national de performance x Part nationale de la masse nationale d'intéressement

## Calcul du coefficient national de performance

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

- En-dessous du seuil : 0%

- entre la cible et le seuil : (Valeur de l'indicateur – Seuil) / (Cible – 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	e nationa	ale
--	---	--------	-------	-------	--------------	-----------	-----

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

Prime individuelle nationale = Montant national distribué / 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 : (Valeur de l'indicateur – Seuil) / (Cible – Seuil)

- au-dessus de la cible : 100%

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

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

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

# Calcul de la prime individuelle locale d'intéressement

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

Prime individuelle locale = Montant local distribué / Nombre ETP éligibles

## 3.3 Dispositions particulières

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

#### • Prime nationale d'intéressement

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

Prime nationale (CGSS) =
[Prime nationale (Retraite) x Nombre d'agents (Retraite) +
Prime nationale (Maladie et A.T.) x Nombre d'agents (Maladie et A.T.) +
Prime nationale (Recouvrement) x Nombre d'agents (Recouvrement)]

/ Nombre d'agents (CGSS)

#### Prime locale d'intéressement

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

Prime locale (CGSS) =

[Prime locale (Retraite) x Nombre d'agents (Retraite) +

Prime locale (Maladie et A.T.) x Nombre d'agents (Maladie et A.T.) +

Prime locale (Recouvrement) x Nombre d'agents (Recouvrement)]

/ Nombre d'agents (CGSS)

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

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

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

## 3.3.2) 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.

Prime nationale (CCSS) =

[Prime nationale (Famille) x Nombre d'agents (Famille) +

Prime nationale (Maladie et A.T.) x Nombre d'agents (Maladie et A.T.) +

Prime nationale (Recouvrement) x Nombre d'agents (Recouvrement)]

/ Nombre d'agents (CCSS)

## • 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.

```
Prime locale (CCSS) =
[Prime locale (Famille) x Nombre d'agents (Famille) +
Prime locale (Maladie et A.T.) x Nombre d'agents (Maladie et A.T.) +
Prime locale (Recouvrement) x Nombre d'agents (Recouvrement)]
/ Nombre d'agents (CCSS)
```

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.