

UCANSS

**Protocole d'accord 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, Philippe Renard, dûment mandaté à cet effet par le comité exécutif des directeurs le 9 mars 2011

et, d'autre part,

- les organisations syndicales soussignées,

il a été convenu ce qui suit :

## **Préambule**

Considérant tout l'intérêt que représente, dans les organismes du régime général de Sécurité sociale, et pour les personnels y travaillant, un dispositif d'intéressement, les parties signataires conviennent de reconduire, au bénéfice de l'ensemble des salariés, un élément de rétribution supplémentaire qui traduise la prise en compte des performances réalisées par chaque branche de législation du régime général et chaque organisme.

Cette rétribution ne se substitue en aucune manière aux composantes conventionnelles de la rémunération et constitue un élément totalement indépendant de la négociation salariale conduite par ailleurs dans l'institution.

Elles estiment que cet élément de motivation supplémentaire a des conséquences positives sur l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers, qui demeure l'un des axes majeurs des politiques conduites par l'institution.

Elles conviennent en outre que l'intéressement s'inscrit dans un processus visant à adapter le cadre collectif de travail aux évolutions et enjeux institutionnels, en conciliant les impératifs d'une gestion optimisée des organismes et la prise en compte des intérêts des personnels.

Conclu au plan national, le présent accord s'applique directement aux organismes et instaure un mécanisme ayant pour finalité la reconnaissance des efforts collectifs accomplis chaque année dans l'atteinte des objectifs assignés contractuellement, tant globalement, au niveau de chaque branche de législation, que localement, au niveau de chaque organisme.

A cet effet, il est distingué deux parts dans l'intéressement, soit une part nationale d'intéressement et une part locale d'intéressement, réparties à hauteur de 40 % pour la première et 60 % pour la seconde.

La mesure des performances et les modalités pratiques de mise en œuvre de l'intéressement font l'objet d'annexes par branche de législation, l'Ucanss et les Centres régionaux de formation disposant d'annexes spécifiques.

L'application du présent accord fait l'objet d'une évaluation dans toutes ses modalités au second semestre 2013.

## TITRE I DISPOSITIONS GENERALES

### **Article 1 - Durée de l'accord**

L'accord est conclu pour une durée de trois ans et s'applique aux exercices 2011, 2012 et 2013.

Il entre en application sous réserve de l'agrément ministériel prévu par le Code de la Sécurité sociale.

### **Article 2 - Champ d'application**

Le présent accord concerne l'ensemble des organismes du régime général visés à l'article R 111-1 du Code de la Sécurité sociale.

### **Article 3 - Bénéficiaires**

Le dispositif d'intéressement vise l'ensemble des salariés des organismes entrant dans le champ d'application tel que défini à l'article 2, disposant d'un contrat de travail et comptant au moins deux mois d'ancienneté acquise au sein d'un organisme relevant du présent accord.

Concernant les praticiens-conseils, les dispositions du présent accord seront déclinées dans un accord spécifique.

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

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

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

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

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

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

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

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

- un représentant par organisation syndicale nationale signataire disposant chacun d'une voix ;

- le Président du Comité exécutif ou son représentant, quatre directeurs du Comité exécutif dont deux représentant les organismes régionaux et locaux, et le Directeur de l'Ucanss disposant au total du même nombre de voix que l'ensemble des représentants des organisations syndicales nationales signataires.

Si, au cours de la réunion de la Commission, aucune solution n'est apportée au différend, les parties signataires du présent accord désignent deux tiers qualifiés choisis l'un par la délégation employeur, l'autre par les organisations syndicales.

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

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

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

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

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

Si le renouvellement est décidé, le nouvel accord devra être conclu avant la fin du sixième mois suivant l'année 2013.

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

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

Il sera soumis à l'agrément ministériel.

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

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

L'accord ne peut être dénoncé que par l'ensemble des parties signataires de l'accord initial. La dénonciation doit être notifiée, par l'une ou l'autre des parties, au directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.

## **Article 7 - Suivi de l'accord**

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

Cette commission est composée, d'une part, d'un représentant de chacune des organisations syndicales nationales et, d'autre part, du Président du Comité exécutif assisté du Directeur de l'Ucanss et d'un représentant de chacune des Caisses nationales.

Elle reçoit régulièrement de l'Ucanss toutes les informations relatives aux résultats et aux divers éléments de nature à exercer une incidence sur le dispositif d'intéressement.

La Commission se réunit une fois par an à l'occasion de la publication des résultats.

## **Article 8 - Information des salariés**

Le présent accord et une note d'information seront remis à chaque salarié ainsi qu'à tout nouvel embauché.

Il est remis par chaque direction d'organisme aux instances représentatives du personnel.

Lors du versement de la prime d'intéressement, tout salarié concerné reçoit une fiche distincte du bulletin de salaire indiquant :

- le montant global de l'intéressement pour l'exercice écoulé ;
- le montant moyen perçu par les bénéficiaires ;
- les modalités succinctes de calcul et de répartition de l'intéressement ;
- le montant des droits qui lui sont attribués ;
- les prélèvements appliqués au titre de la contribution sociale généralisée et de la contribution au remboursement de la dette sociale.

## **TITRE II DISPOSITIONS RELATIVES AU CALCUL ET AUX MODALITES DE REPARTITION DE L'INTERESSEMENT**

## **Article 9 - Principes généraux**

La masse nationale d'intéressement maximale est fixée à 2,5 % de la masse salariale hors charges patronales pour chacune des branches.

En cours de période, ce montant pourra, éventuellement, être majoré par voie d'avenant.

Il est distingué deux parts dans l'intéressement, la première identifiant l'atteinte d'objectifs définis par branche de législation, et dénommée "part nationale d'intéressement" ; la seconde caractérisant l'atteinte des objectifs régionaux ou locaux par les organismes de base ainsi que les objectifs fixés par les Caisses nationales pour elles-mêmes et dénommée "part locale d'intéressement".

Ces masses nationales d'intéressement sont réparties à hauteur de 40 % au titre de la part nationale et de 60 % au titre de la part locale.

Les dispositions relatives au calcul de l'intéressement sont définies dans des annexes séparées par chaque Caisse nationale, pour chaque branche de législation, et pour l'Ucanss et les Centres régionaux de formation.

Les indicateurs de performance sont retenus à partir des conventions d'objectifs et de gestion.

Des seuils de déclenchement sont déterminés par branche de législation, tant pour la part nationale que pour la part locale.

Les montants attribués évoluent en fonction des résultats.

### TITRE III DISPOSITIONS RELATIVES AUX MODALITES D'ATTRIBUTION INDIVIDUELLE

#### **Article 10 -**

Le montant de la prime d'intéressement est réparti dans chaque organisme de manière non hiérarchisée, entre les bénéficiaires définis à l'article 3 du présent accord.

Pour les salariés à temps partiel, le montant individuel de l'intéressement est proportionnel à la durée contractuelle de leur temps de travail.

Le montant individuel de la prime d'intéressement est calculé en fonction du temps de présence pendant l'exercice au titre duquel l'intéressement est attribué.

Conformément au code du travail, sont assimilées à des périodes de présence :

- les périodes de congé de maternité et de congé d'adoption, ce qui inclut les congés conventionnels rémunérés visés aux articles 45, 46 et 46 bis de la convention collective nationale de travail du 8 février 1957, et 25 de la convention collective nationale de travail du 25 juin 1968 ;
- les périodes de suspension du contrat de travail consécutives à un accident du travail ou à une maladie professionnelle.

Pour le reste, les absences assimilées à du temps de présence sont identiques à celles résultant de l'application des règles, établies au plan national, pour le calcul des jours de repos liés à la réduction du temps de travail.

Les absences pénalisantes ne réduisent pas le montant de la masse salariale globale distribuée.

La prime d'intéressement doit être payée au plus tard avant la fin du second trimestre de l'exercice suivant.

Lorsqu'un salarié susceptible de bénéficier de l'intéressement quitte l'organisme sans que celui-ci ait été en mesure de calculer les droits dont il était titulaire, l'organisme lui demande l'adresse à laquelle il pourra être avisé de ses droits, et de l'informer de ses changements d'adresse éventuels.

Lorsqu'un salarié ne peut être atteint à la dernière adresse indiquée par lui, les sommes auxquelles il peut prétendre sont tenues à sa disposition par l'organisme pendant une durée d'un an courant à compter du premier jour du huitième mois suivant la clôture de l'exercice au titre duquel ces sommes sont attribuées. Passé ce délai, ces sommes sont remises à la Caisse des dépôts et consignations où l'intéressé peut les réclamer jusqu'au terme de la prescription.

#### TITRE IV **DISPOSITIONS DIVERSES**

##### **Article 11 -**

Cet accord est d'application impérative à l'ensemble des organismes du régime général de Sécurité sociale.

##### **Article 12 -**

Le présent accord fait l'objet d'un dépôt dans les conditions posées par le Code du travail.

Fait à Paris, le  
Au siège de l'Ucanss  
18 avenue Léon Gaumont  
75980 PARIS CEDEX 20

Philippe Renard  
Directeur

**INTERESSEMENT DE L'ASSURANCE MALADIE  
POUR LE PERSONNEL ADMINISTRATIF**

**ANNEXE TECHNIQUE  
EXERCICE 2011**

# SOMMAIRE

## 1. LE CHAMP D'APPLICATION

## 2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE

### 2.1 Les indicateurs nationaux

2.1.1 La qualité de service

2.1.2 La maîtrise des risques

2.1.3 La performance économique et sociale

### 2.2 Les indicateurs locaux

2.2.1 Les indicateurs des CPAM

2.2.2 Les indicateurs des DRSM

2.2.3 Les indicateurs de la CNAMTS

2.2.4 Les indicateurs des CARSAT, de la CRAMAM et de la CRAMIF

2.2.5 Les indicateurs des CGSS

2.2.6 Les indicateurs des CTI

2.2.7 Les indicateurs des CEIR

2.2.8 Les indicateurs des UGECAM

## 3. LES MODALITES DE MISE EN OEUVRE

### 3.1 Le montant théorique par ETP = part individuelle totale d'intéressement

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

### 3.3 Les dispositions particulières applicables à certaines catégories d'organismes

3.3.1 Les CARSAT et les CGSS

3.3.1.1 Les CARSAT

3.3.1.2 Les CGSS

3.3.2 La CCSS

3.3.3 Le personnel de droit privé en ARS

## **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), hors praticiens-conseils, y compris les DRSM DOM,
- la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS),
- les CTI,
- les CEIR,
- les CARSAT et leurs œuvres, la CRAMAM 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),
- les ARS s'agissant des personnels de droit privé qu'elles emploient.

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

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

- la loi du 13 août 2004 relative à l'Assurance Maladie,
- la convention nationale des médecins généralistes et des médecins spécialistes du 12 janvier 2005 et ses avenants,
- la Convention d'Objectifs et de Gestion entre la CNAMTS et l'Etat pour la période 2010-2013, du 27 octobre 2010,
- la Convention d'Objectifs et de Gestion de la branche AT/MP pour la période 2009/2012, du 29 décembre 2008.

## 2.1 LES INDICATEURS NATIONAUX

➡ 10

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 maîtrise des risques ;
- la performance économique et sociale.

La performance collective de l'Assurance Maladie/AT-MP est mesurée à partir de **10 indicateurs**, ventilés entre ces 3 pôles, et valorisée à hauteur de 1000 points, comme suit :

### 2.1.1 La qualité de service ➡ 4 indicateurs ➡ 400 points

#### Développer les services en santé (2) 200 points

- Adhésion au programme SOPHIA 100 points
- Expérimentation du programme d'accompagnement du retour à domicile 100 points

#### Augmenter le taux de dématérialisation des DAT 100 points

#### Améliorer la relation aux publics par une gestion professionnalisée des courriels 100 points

### 2.1.2 Gestion du risque ➡ 3 indicateurs ➡ 300 points

#### Accompagner les professionnels de santé 100 points

- ↳ Mettre en place un accompagnement personnalisé des professionnels de santé par les DAM et les PC :
  - Visites DAM 25 points
  - Visites EC 25 points
  - Visites MME 25 points
  - Visites MMH 25 points

#### Tenir les objectifs de maîtrise médicalisée en ville et à l'hôpital 100 points

#### Optimiser la gestion des pénalités 100 points

### 2.1.3 La performance économique et sociale ➡ 3 indicateurs ➡ 300 points

#### Elaborer un nouveau schéma directeur des Ressources Humaines 100 points

#### Garantir la certification des comptes 100 points

#### Définir et mettre en œuvre un schéma directeur immobilier privilégiant la sécurité et l'amélioration des conditions de travail 100 points

➡ **Le calcul de la performance collective de branche :**

Le poids respectif de chacun des pôles est le suivant :

- 40 % pour la qualité de service ;
- 30 % pour la maîtrise des risques ;
- 30 % 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 40) + (Taux de réussite Gestion du risque x 30) + (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.**

## 2.2 LES INDICATEURS LOCAUX

Sont concernés par les indicateurs locaux les CPAM, les CARSAT, la CRAMIF et la CRAMAM, les CGSS, les CTIR, les CEIR, les DRSM (hors praticiens-conseils), les UGECAM 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 le développement durable).

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.

La performance locale s'exprime par le rapport :

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

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

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

<b>La qualité de service</b>	↻ 6 indicateurs	↻ 400 points
<b>Consolider le service de base aux assurés</b>		<b>50 points</b>
▪ <i>Délai de règlement de la première IJ</i>		
<b>Fiabiliser la réponse téléphonique</b>		<b>100 points</b>
▪ <i>Taux de décroché</i>		
▪ <i>Taux de fiabilité des réponses</i>		
<b>Maîtriser le délai de délivrance de la carte Vitale 2</b>		<b>50 points</b>
<b>Développer les téléservices</b>		<b>100 points</b>
▪ <i>Nombre d'adhésions au compte assuré</i>		
▪ <i>Taux de dématérialisation des arrêts de travail</i>		
<b>Garantir le respect des procédures de reconnaissance des AT/MP</b>		<b>50 points</b>
▪ <i>Nombre de sinistres AT rendus inopposables aux employeurs</i>		
<b>Evaluer la satisfaction des publics</b>		<b>50 points</b>
<b>Gestion du risque</b>	↻ 5 indicateurs	↻ 400 points
<b>Versement des indemnités journalières</b>		<b>80 points</b>
▪ <i>Nombre de jours d'IJ</i>		
<b>Améliorer la prescription de médicaments</b>		<b>80 points</b>
▪ <i>Statines</i>		
▪ <i>IEC/Sartans</i>		
▪ <i>IPP</i>		
<b>Maîtriser la dépense hospitalière :</b>		<b>80 points</b>
▪ <i>MSAP SSR, Chirurgie ambulatoire, Atypique</i>		
<b>Améliorer l'accès aux soins et réduire les inégalités</b>		<b>80 points</b>
▪ <i>Nombre de bénéficiaires de l'ACS</i>		
<b>Lutter contre la fraude</b>		<b>80 points</b>
▪ <i>Nombre de préjudices subis détectés</i>		
<b>La performance économique et sociale</b>	↻ 4 indicateurs	↻ 200 points
<b>Améliorer la productivité globale</b>		<b>50 points</b>
<b>Poursuivre la démarche de développement durable en réduisant les dépenses d'affranchissement</b>		<b>50 points</b>
<b>Mettre en place un processus médico-administratif sur les IJ</b>		<b>50 points</b>
<b>Elaborer et déployer un plan de prévention des risques psychosociaux</b>		<b>50 points</b>
▪ <i>Mise en place effective au 31.12.2011</i>		

<b>La qualité de service</b>	↻ 4 indicateurs	↻ 200 points
<b>Respecter les délais des traitements ALD</b>		<b>65 points</b>
<b>Développer le protocole de soins électronique</b>		<b>50 points</b>
<b>Augmenter le taux d'avis d'arrêt de travail en ligne</b>		<b>45 points</b>
<b>Evaluer la satisfaction des professionnels de santé</b>		<b>40 points</b>
▪ <i>Pourcentage de satisfaction</i>		
<b>Gestion du risque</b>	↻ 7 indicateurs	↻ 600 points
<b>Evolution du nombre de jours d'arrêts de travail remboursés maladie/AT-MP</b>		<b>50 points</b>
<b>Taux des arrêts de travail de plus de 45 jours contrôlés avant le 120<sup>ème</sup> jours</b>		<b>75 points</b>
<b>Favoriser la prescription médicamenteuse efficiente</b>		<b>100 points</b>
▪ <i>Statines / IEC/Sartans / IPP</i>		
<b>Maîtriser la dépense hospitalière</b>		<b>100 points</b>
▪ <i>MSAP SSR, Chirurgie ambulatoire &amp; activité atypique</i>		
<b>Contrôle contentieux</b>		<b>120 points</b>
▪ <i>Nombre de séjours contrôlés dans le cadre de la T2A</i>		
<b>Maîtriser l'évolution des prescriptions médicamenteuses des praticiens hospitaliers</b>		<b>75 points</b>
<b>Mieux cerner le coût des préjudices RCT</b>		<b>80 points</b>
<b>La performance économique et sociale</b>	↻ 4 indicateurs	↻ 200 points
<b>Déployer la procédure de contrôle interne</b>		<b>50 points</b>
▪ <i>Mise en œuvre effective au 31.12.2011</i>		
<b>Poursuivre la démarche de développement durable</b>		<b>50 points</b>
▪ <i>Réduction des contributions dues au FIPHFP</i>		
<b>Mettre en place un processus médico-administratif sur les IJ</b>		<b>50 points</b>
▪ <i>Mise en place effective au 31.12.2011</i>		
<b>Elaborer et déployer un plan de prévention des risques psychosociaux</b>		<b>50 points</b>
▪ <i>Mise en place effective au 31.12.2011</i>		

## 2.2.3 INDICATEURS CNAMTS

⇒16

<b>La qualité de service</b>	⇒ 5 indicateurs	⇒ 250 points
<b>Consolider le service de base aux assurés</b>		<b>60 points</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Améliorer la qualité de la relation écrite aux assurés<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Refonte de la bibliothèque courrier</i></li></ul></li><li>• Fluidifier la relation avec les publics<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Refonte des règles de gestion</i></li><li>▪ <i>Délivrance de la carte Vitale 2</i></li></ul></li></ul>		<i>20 points</i> <i>20 points</i> <i>20 points</i>
<b>Assurer une relation de service aux professionnels</b>		<b>60 points</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Mise en œuvre du n°dédié aux PS</i></li><li>▪ <i>Nombre d'utilisateurs actifs de téléservices</i></li><li>▪ <i>Expérimentation de la facturation directe à l'hôpital</i></li></ul>		
<b>Développer les services en santé intégrés</b>		<b>80 points</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Enrichissement d'Ameli-direct</i></li><li>▪ <i>Développement du programme de retour à domicile</i></li></ul>		
<b>Evaluer la satisfaction des publics</b>		<b>50 points</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Mise en œuvre de nouvelles mesures de la satisfaction</i></li></ul>		
<b>Gestion du risque</b>	⇒ 6 indicateurs	⇒ 400 points
<b>Déployer le programme Sophia</b>		<b>80 points</b>
<b>Atteindre nos objectifs soins de ville et hôpital</b>		<b>100 points</b>
<b>Faire progresser la participation au dépistage du cancer</b>		<b>40 points</b>
<b>Privilégier le bon usage du soin</b>		<b>50 points</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>MSAP SSR, chirurgie ambulatoire et atypique</i></li><li>▪ <i>Fiches repères IJ</i></li><li>▪ <i>Référentiel de reconnaissance TMS</i></li></ul>		
<b>Augmenter le nombre de bénéficiaires ACS</b>		<b>50 points</b>
<b>Mettre en place les outils conventionnels</b>		<b>80 points</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Mettre en place les outils de la convention infirmiers</i></li><li>▪ <i>Renégocier la convention médicale</i></li></ul>		
<b>La performance économique et sociale</b>	⇒ 5 indicateurs	⇒ 350 points
<b>Poursuivre l'amélioration des SI</b>		<b>120 points</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>SDSI</i></li><li>▪ <i>Quickwins</i></li><li>▪ <i>Programmes 1 et 2</i></li></ul>		

<b>Gestion durable et responsable</b>	<b>60 points</b>
▪ <i>SDRH réseau</i>	
▪ <i>Plan immobilier</i>	
<b>Optimiser l'organisation collective</b>	<b>80 points</b>
<b>Améliorer l'efficacité de l'organisation de la CNAMTS</b>	<b>50 points</b>
<b>Efficacité des UGECAM</b>	<b>40 points</b>

## 2.2.4 INDICATEURS CARSAT, CRAMAM, CRAMIF

➡14

<b>La qualité de service</b>	➡ 4 indicateurs	➡ 300 points
Déploiement du compte employeurs AT/MP		75 points
Déploiement de l'e-DAT		75 points
Qualité des fichiers		50 points
<b>Programmes nationaux du Service Social</b>		100 points
▪ <i>Plan d'Accompagnement des Personnes Agées</i>		
<b>Gestion du risque</b>	➡ 6 indicateurs	➡ 500 points
<b>Services intégrés</b>		100 points
▪ <i>Prévention de la désinsertion professionnelle</i>		
▪ <i>Sorties d'hospitalisation</i>		
Réalisation des visites MME		100 points
Réalisation du Plan National d'actions coordonnées		100 points
Partenariat Santé au Travail		100 points
Intervention dans les TPE		25 points
Plan d'actions régional de prévention		75 points
<b>La performance économique et sociale</b>	➡ 4 indicateurs	➡ 200 points
Validation sans restriction des comptes de l'exercice 2011		50 points
Augmentation de la productivité globale		50 points
Satisfaction des usagers du service social		50 points
Elaborer et déployer un plan de prévention des risques psychosociaux		50 points

## 2.2.5 INDICATEURS CGSS ➔14

<b>La qualité de service</b>	➔ 6 indicateurs	➔ 400 points
<b>Consolider le service de base aux assurés</b>		<b>50 points</b>
▪ <i>Délai de règlement de la première IJ</i>		
<b>Fiabiliser la réponse téléphonique</b>		<b>100 points</b>
▪ <i>Taux de décroché</i>		
▪ <i>Taux de fiabilité des réponses</i>		
<b>Maîtriser le délai de délivrance de la carte Vitale 2</b>		<b>50 points</b>
<b>Développer les téléservices</b>		<b>100 points</b>
▪ <i>Nombre d'adhésions au compte assuré</i>		
▪ <i>Taux de dématérialisation des arrêts de travail</i>		
<b>Garantir le respect des procédures de reconnaissance des AT/MP</b>		<b>50 points</b>
▪ <i>Nombre de sinistres AT rendus inopposables aux employeurs</i>		
<b>Evaluer la satisfaction des publics</b>		<b>50 points</b>
<b>Gestion du risque</b>	➔ 5 indicateurs	➔ 400 points
<b>Versement des indemnités journalières</b>		<b>80 points</b>
▪ <i>Nombre de jours d'IJ</i>		
<b>Améliorer la prescription de médicaments</b>		<b>80 points</b>
▪ <i>Statines</i>		
▪ <i>IEC/Sartans</i>		
▪ <i>IPP</i>		
<b>Maîtriser la dépense hospitalière :</b>		<b>80 points</b>
▪ <i>MSAP SSR, chirurgie ambulatoire et atypique</i>		
<b>Améliorer l'accès aux soins et réduire les inégalités</b>		<b>80 points</b>
<b>Lutter contre la fraude</b>		<b>80 points</b>
▪ <i>Nombre de préjudices subis détectés</i>		
<b>La performance économique et sociale</b>	➔ 3 indicateurs	➔ 200 points
<b>Poursuivre la démarche de développement durable en réduisant les dépenses d'affranchissement</b>		<b>70 points</b>
<b>Mettre en place un processus médico-administratif sur les IJ</b>		<b>65 points</b>
<b>Elaborer et déployer un plan de prévention des risques psychosociaux</b>		<b>65 points</b>

## 2.2.6 INDICATEURS CTI ↻ 11

<b>La qualité de service</b>	↻ 5 indicateurs	↻ 600 points
<b>Le traitement des flux</b>		<b>150 points</b>
▪ <i>IRIS</i>		
▪ <i>PROGRES</i>		
▪ <i>CTI</i>		
<b>L'accessibilité des applications des utilisateurs internes</b>		<b>200 points</b>
▪ <i>Domaine Production</i>		
▪ <i>Domaine AT/MP</i>		
▪ <i>Domaine Services</i>		
▪ <i>Domaine Médical</i>		
▪ <i>Domaine Comptabilité</i>		
<b>L'accessibilité des applications des utilisateurs externes</b>		<b>100 points</b>
▪ <i>Assurés (Vitale)</i>		
▪ <i>PS (Historique des remboursements, PSE, AAT)</i>		
<b>Les échanges avec les partenaires extérieurs</b>		<b>75 points</b>
▪ <i>Noémie</i>		
▪ <i>Transfert des flux éditiques vers le CEN</i>		
<b>La satisfaction des utilisateurs</b>		<b>75 points</b>
<b>La maîtrise des risques</b>	↻ 3 indicateurs	↻ 250 points
<b>La démarche de certification et plan de maîtrise socle</b>		<b>100 points</b>
▪ <i>Certification</i>		
▪ <i>Plan de Maîtrise Socle</i>		
<b>La sécurité des systèmes</b>		<b>100 points</b>
<b>La validation des comptes</b>		<b>50 points</b>
<b>La performance économique et sociale</b>	↻ 3 indicateurs	↻ 150 points
<b>La productivité globale</b>		<b>50 points</b>
<b>La maîtrise des dépenses de fonctionnement non informatiques</b>		<b>50 points</b>
<b>Elaborer et déployer un plan de prévention des risques psycho-sociaux</b>		<b>50 points</b>

## 2.2.7 INDICATEURS CEIR

↻ 12

<b>La qualité de service</b>	↻ 6 indicateurs	↻ 350 points
Qualité de remise du courrier à la poste		100 points
Gestion des stocks		10 points
Respect du délai de transmission du bon de livraison et du bon de transport		10 points
Maintenance des matériels : gestion des taux d'indisponibilité des équipements		30 points
Respect des spécifications du bordereau sécurisé de la poste		100 points
Respect de la limite du nombre de plis fautés non imputables au CEIR en fonction du volume de production donné		100 points
<b>La maîtrise des risques</b>	↻ 2 indicateurs	↻ 200 points
Démarche de certification		20 points
Respect de la qualité d'impression et de mise sous pli		180 points
<b>La performance économique et sociale</b>	↻ 4 indicateurs	↻ 450 points
Respect par le CEIR de l'engagement du plan de charge		330 points
Maintien de la remise dans le cadre des contrats de maintenance		50 points
Plan de prévention des risques psycho-sociaux		50 points
Plan de maîtrise socle		20 points

## 2.2.8 INDICATEURS UGECAM ➔11

### **La qualité de service** ➔ 4 indicateurs ➔ 300 points

#### **Les établissements sanitaires** 200 points

- Les indicateurs HAS – IPAQSS 100 points
- Les indicateurs I CALIN 100 points

#### **Les établissements Médico Sociaux (CRP)** 100 points

- Mesurer le taux de réussite aux examens 50 points
- Mesurer le taux de retour à l'emploi 50 points

### **Gestion du risque** ➔ 4 indicateurs ➔ 400 points

#### **Les établissements Sanitaires** 100 points

- Mise en place du Contrat de Bon Usage du Médicament (CBUM) à savoir la réalisation d'une étude des risques pour la fin d'année 2011

#### **Les établissements Médico Sociaux** 200 points

- Mesurer le pourcentage d'établissements ayant mis en œuvre une démarche d'évaluation interne (Plans d'actions, suivi et révision) 100 points
- Mesurer le pourcentage de patients ayant bénéficié d'un bilan (dentaire, gynéco, ophtalmo...) par rapport à la population cible 100 points

#### **L'ensemble des établissements** 100 points

- Mise à jour du plan d'actions de gestion des risques

### **La performance économique et sociale** ➔ 3 indicateurs ➔ 300 points

#### **Les établissements Sanitaires** 100 points

- Augmentation de la production de points IVA en Hospitalisation complète ou de Jour

#### **Les établissements Médico Sociaux** 200 points

- Augmentation du taux d'occupation des établissements

#### **L'ensemble des établissements** 100 points

- Amélioration du solde primaire (EBITDAR)

### 3- LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

#### 3.1 LE MONTANT THEORIQUE PAR ETP = PART INDIVIDUELLE TOTALE D'INTERESSEMENT

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 non hiérarchisé 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 LE MONTANT DE L'INTERESSEMENT REEL PAR ETP = MONTANT TOTAL DE L'INTERESSEMENT DISTRIBUE (MTID)

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

Les coefficients de performance sont obtenus comme suit :

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

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

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

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 LES DISPOSITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A CERTAINES CATEGORIES D'ORGANISMES**

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

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

#### **3.3.1 Les CARSAT et les CGSS**

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.

##### **3.3.1.1 Les CARSAT**

Le montant national d'intéressement distribué (MNID) aux agents des caisses régionales (hors CRAM Ile-de-France et CRAM Alsace Moselle) 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.

##### **3.3.1.2 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, CNAMTS, CNAV) au prorata de leurs effectifs spécifiques.

### **3.3.2 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 CNAMTS versera à la CCSS une enveloppe correspondant au MTID multiplié par le nombre d'Equivalent Temps Plein (ETP).

### **3.3.3 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.

# ABREVIATIONS

**AAT** : ATTESTATION ARRET DE TRAVAIL

**ACS** : AIDE COMPLEMENTAIRE SANTE

**ALD** : AFFECTION DE LONGUE DUREE

**ARS** : AGENCE REGIONALE DE SANTE

**AT** : ACCIDENT DU TRAVAIL

**CARSAT** : CAISSE D'ASSURANCE RETRAITE ET DE LA SANTE AU TRAVAIL

**CCSS** : CAISSE COMMUNE DE SECURITE SOCIALE

**CEIR** : CENTRE EDITIQUE INFORMATIQUE REGIONAL

**CEN** : CENTRE D'EXPLOITATION NATIONAL

**CRP** : CENTRE DE READAPTATION PROFESSIONNELLE

**DAM** : DELEGUE DE L'ASSURANCE MALADIE

**DAT** : DECLARATION ACCIDENT DU TRAVAIL

**EC** : ECHANGE CONFRATERNEL

**e-DAT** : DECLARATION D'ACCIDENT DU TRAVAIL EN LIGNE

**EBITDAR** : EARNINGS BEFORE INTEREST, TAXES, DEPRECIATION, AMORTISATION AND RENT

**ETP** : EQUIVALENT TEMPS PLEIN

**FIPHFP** : FONDS POUR L'INSERTION DES PERSONNES HANDICAPEES DANS LA FONCTION PUBLIQUE

**HAS** : HAUTE AUTORITE DE SANTE

**ICALIN** : INDICATEUR COMPOSITE DES ACTIVITES DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

**IEC (sartans)** : INHIBITEURS DE L'ENZYME DE CONVERSION.

Les **Sartans** constituent l'une des familles de médicaments utilisées pour traiter l'hypertension artérielle.

**IJ** : INDEMNITE JOURNALIERE

**IPAQSS** : INDICATEURS POUR L'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE DES SOINS

**IPP** : INCAPACITE PERMANENTE PARTIELLE

**IRIS** : INTERFACE RESEAU INFORMATION SERVICE

**IVA** : INDICE DE VALORISATION D'ACTIVITE

**MME** : MAITRISE MEDICALISEE EN ENTREPRISE

**MMH** : MAITRISE MEDICALISEE A L'HOPITAL

**MSAP SSR** : MISE SOUS ACCORD PREALABLE DES SOINS DE SUITE ET DE READAPTATION

**NOEMIE** : NORME OUVERTE D'ECHANGE ENTRE LE REGIME D'ASSURANCE MALADIE ET LES INTERVENANTS EXTERIEURS.

Standard d'échange utilisé pour transmettre les flux retour du centre informatique AMO vers le partenaire de santé ; les échanges se font aussi avec les AMC (télétransmission du double magnétique des décomptes).

**PC** : PRATICIENS CONSEILS

**PROGRAMME 1** : PORTAIL ASSURES

**PROGRAMME 2** : PORTAIL PROFESSIONNEL DE SANTE

**PROGRES** : PRODUCTION ET GESTION DES REMBOURSEMENT DE SANTE

Système informatique de production des CPAM, intégrant la gestion des données dans la Base de Données Opérante (BDO), le PMF et le développement des échanges avec les tiers (IRIS, SESAM,...) qui permet à l'agent de production d'entrer l'ensemble des informations venant principalement de l'assuré social dans le système informatique de l'institution.

**PS** : PROFESSIONNEL DE SANTE

**PSE** : PROTOCOLE DE SOINS ELECTRONIQUE

**QUICKWINS** : PROJET A GAINS RAPIDES

**RCT** : RECOURS CONTRE TIERS

**SARTANS** : (cf IEC)

**SDRH** : SCHEMA DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES

**SDSI** : SCHEMA DIRECTEUR DES SYSTEMES D'INFORMATION

**SI** : SYSTEMES D'INFORMATION

**SOPHIA** : SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT DE L'ASSURANCE MALADIE POUR LES PERSONNES ATTEINTES DE MALADIES CHRONIQUES

L'Assurance maladie a lancé, à titre expérimental, à partir de mars 2008, un service à la personne destiné à accompagner les patients diabétiques. Son objectif : améliorer la qualité de vie des malades chroniques en ALD et renforcer la prévention des complications grâce à un accompagnement dans leur vie quotidienne.

**SSR** : SOINS DE SUITE ET DE READAPTATION

**STATINES** : CLASSE MEDICAMENTEUSE PERMETTANT LA REDUCTION DU CHOLESTEROL, SURTOUT LE CHOLESTEROL LDL STENOSE.

**TMS** : TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES

**TPE** : TRES PETITE ENTREPRISE

**T2A** : TARIFICATION A L'ACTIVITE

**ANNEXE TECHNIQUE**  
**DES CENTRES REGIONAUX DE FORMATION**

## **1 – Champ d’application**

Les organismes visés par la présente annexe sont les centres régionaux de formation et de perfectionnement professionnels (CRFP).

## **2 – Règles de calcul de l’intéressement**

Le montant de la Masse Nationale d’Intéressement (MNI) est établi à partir de la masse salariale brute de l’année de référence, calculée sur l’ensemble des masses salariales des CRFP.

Le montant maximum de la prime d’intéressement individuelle sera déterminé par le rapport entre la masse d’intéressement telle qu’elle est définie dans ce même paragraphe et les effectifs du RIF dans son ensemble. Par ailleurs il est rappelé que les effectifs sont comptabilisés dans les conditions fixées par le protocole.

## **3 – Modalités de mise en œuvre de l’intéressement**

### **▪ Pour la part nationale**

#### **➤ Mesure de la performance économique et sociale**

- Considérant que les missions dévolues aux centres régionaux de formation et de perfectionnement professionnels 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 les CRFP concourent dans l’accomplissement de leur mission à l’atteinte des objectifs de chacune des branches et de chacun des organismes locaux.

- Considérant que les CRFP concourent collectivement à l’équilibre financier du réseau institutionnel de formation.

- Considérant que les CRFP participent à la mise en œuvre du plan cadre développement durable

#### **➤ Mesure de la qualité de service**

- Considérant que le réseau institutionnel de formation constitué des CRFP est organisé en réseau de pôles de compétences et ont pour mission la mise en œuvre des politiques nationales de formation en développant leur offre de service en direction des caisses nationales.

- Considérant que les activités des CRFP doivent faciliter la déclinaison de priorités de l’accord relatif à la formation tout au long de la vie professionnelle des personnels des organismes du Régime général de Sécurité sociale du 3 septembre 2010 en adaptant leur offre aux organismes.

### **▪ Pour la part locale**

#### **➤ Mesure de la performance économique et sociale**

- Considérant que les CRFP doivent développer une plus grande transparence des résultats du réseau pour permettre notamment à l'Ucanss de décider des actions visant à la pérennité de l'ensemble des CRFP.

➤ **Maîtrise des risques :**

- Considérant que l'activité de gestion déployée par les centres en direction des organismes doit dans le contexte de changement de l'organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) intégrer l'amélioration des délais de facturation des formations aux organismes pour éviter le risque de non remboursement.

➤ **Mesure de la qualité de service**

- Considérant que les activités déployées par les CRFP en direction des organismes et des stagiaires doivent permettre l'amélioration de la qualité de service de leur offre.

**La prime nationale et locale d'intéressement des salariés des CRFP résulte de l'atteinte d'objectifs destinés à répondre à l'ensemble des considérations citées ci-dessus et mesurés selon les 9 indicateurs suivants :**

➤ **Qualité de service – Niveau de satisfaction de l'offre de service des CRFP**

- Note attribuée par les caisses nationales mesurant la satisfaction de la qualité de service du réseau

- Augmentation de la part de l'activité liée à l'orientation professionnelle cumulée dans l'offre de service du réseau

- Note attribuée par les organismes du régime général mesurant la satisfaction de la qualité de service

- Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires à l'issue des formations régionales et nationales

➤ **Performance économique et sociale :**

- Augmentation de la part des dispositifs de formation utilisant des supports dématérialisés dans l'offre de formation

- Equilibre financier du réseau sur les trois dernières années

- Part nationale de l'Ucanss

- Délai de transmission de la synthèse financière et pédagogique complète à l'Ucanss

➤ **Maîtrise des risques :**

- Part de facturation des formations transmises aux organismes dans les délais

## Objectifs :

N°	Indicateurs	Cible 2011	Cible 2012	Cible 2013	Pondération
<b>Part nationale</b>					<b>40 %</b>
1	Note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service	7,4	7,5	7,6	15%
2	Augmentation de la part de l'activité orientation professionnelle cumulée dans l'offre de service du réseau	+ 3%	+ 5 %	+7 %	10%
3	Augmentation de la part des dispositifs de formation utilisant des supports dématérialisés dans l'offre de formation	+3%	+5%	+7%	5%
4	Le résultat cumulé des comptes d'exploitation des 3 dernières années du réseau doit être à l'équilibre	= ou > à 0	= ou > à 0	= ou > à 0	10%
5	Moyenne pondérée par les effectifs des primes nationales de branche (maladie et accidents du travail, recouvrement, famille, retraite) *				60%
<b>Part locale</b>					<b>60%</b>
6	Note attribuée par les organismes mesurant la qualité de service	7,4	7,5	7,6	40%
7	Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'offre régionale et nationale.	7	7,1	7,2	30%
8	Part de facturation des formations transmises aux organismes dans un délai égal ou inférieur à 20 jours ouvrables	100%	100%	100%	20%
9	Respect de la date de transmission de la synthèse financière et pédagogique à l'Ucanss	13 mai	30 avril	22 avril	10%

\* Prime nationale d'intéressement = (prime individuelle nationale de la branche retraite x nombre d'agents de la branche retraite + prime individuelle nationale de la branche maladie et accidents du travail x nombre d'agents de la branche maladie et accidents du travail + prime individuelle nationale de la branche famille x nombre d'agents de la branche famille + prime individuelle nationale de la branche recouvrement x nombre d'agents de la branche recouvrement) / nombre total d'agents des branches.

## **PONDERATION DES INDICATEURS NATIONAUX**

### **I. Niveau de satisfaction de l'offre de service du réseau**

#### **Indicateur n°1 :**

**- Note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service**

#### **2011 : Seuil de déclenchement à 7,2**

Si la note est égale à 7,4 = 100% de 15%

Si la note est égale à 7,3 = 90% de 15%

Si la note est égale à 7,2 = 80% de 15%

#### **2012 : Seuil de déclenchement à 7,3**

Si la note est égale à 7,5 = 100% de 15%

Si la note est égale à 7,4 = 90% de 15%

Si la note est égale à 7,3 = 80% de 15%

#### **2013 : Seuil de déclenchement à 7,3**

Si la note est égale à 7,5 = 100% de 15%

Si la note est égale à 7,4 = 90% de 15%

Si la note est égale à 7,3 = 80% de 15%

#### **Indicateur n°2 :**

**- Augmentation de la part de l'activité liée à l'orientation professionnelle cumulée dans l'offre de service du réseau**

Les pourcentages d'augmentation se calculeront à partir de la base de référence 2010.

Si l'objectif est atteint pour l'année en cours, la part attachée à la réalisation de l'objectif est de 100% de 10 %. Sinon elle est nulle.

### **II - Performance économique et sociale**

#### **Indicateur n°: 3**

**- Augmentation de la part des dispositifs de formation utilisant des supports dématérialisés dans l'offre de formation**

Les pourcentages d'augmentation se calculeront à partir de la base de référence 2010.

Si l'objectif est atteint pour l'année en cours, la part attachée à la réalisation de l'objectif est de 100% de 5%. Sinon elle est nulle.

#### **Indicateur n° : 4**

- **Le résultat cumulé des comptes d'exploitation des trois dernières années du réseau doit être à l'équilibre.**

#### **2011 : Seuil de déclenchement à l'équilibre**

Somme des résultats comptables des CRFP des trois derniers exercices clos = 100% de 10%

#### **2012 : Seuil de déclenchement à l'équilibre**

Somme des résultats comptables des CRFP des trois derniers exercices clos = 100% de 10%

#### **2013 : Seuil de déclenchement à l'équilibre**

Somme des résultats comptables des CRFP des trois derniers exercices clos = 100% de 10%

#### **Indicateur n° : 5**

La part nationale de l'Ucanss, elle-même étant la résultante de la moyenne des différents niveaux d'atteintes des objectifs de branche représente 60% de la part nationale des CRFP.

## **PONDERATION DES INDICATEURS LOCAUX**

### **I. Niveau de satisfaction de l'offre de service du réseau**

#### **Indicateurs n°6**

**- Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de service**

##### **2011 : Seuil de déclenchement à 7,2**

Si la note est égale à 7,4 = 100% de 40%

Si la note est égale à 7,3 = 90% de 40%

Si la note est égale à 7,2 = 80% de 40%

##### **2012 : Seuil de déclenchement à 7,3**

Si la note est égale à 7,5 = 100% de 40%

Si la note est égale à 7,4 = 90% de 40%

Si la note est égale à 7,3 = 80% de 40%

##### **2013 : Seuil de déclenchement à 7,3**

Si la note est égale à 7,5 = 100% de 40%

Si la note est égale à 7,4 = 90% de 40%

Si la note est égale à 7,3 = 80% de 40%

#### **Indicateurs n°7**

**- Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'offre régionale et nationale**

##### **2011 : Seuil de déclenchement à 6,8**

Si la note est égale à 7 = 100% de 30%

Si la note est égale à 6,9 = 90% de 30%

Si la note est égale à 6,8 = 80% de 30%

##### **2012 : Seuil de déclenchement à 6,9**

Si la note est égale à 7,1 = 100% de 30%

Si la note est égale à 7 = 90% de 30%

Si la note est égale à 6,9 = 80% de 30%

##### **2013 : Seuil de déclenchement à 7**

Si la note est égale à 7,2 = 100% de 30%

Si la note est égale à 7,1 = 90% de 30%

Si la note est égale à 7 = 80% de 30%

## **II – Maîtrise des risques et lutte contre la fraude**

### **Indicateurs n°8**

**- Part de facturation des formations transmises aux organismes dans les délais en %**

#### **2011, 2012 et 2013 : Seuil de déclenchement 75 % des factures traitées dans les délais**

Si toutes les factures sont traitées dans un délai inférieur ou égal à **20 jours ouvrables** = 100% de 20%

Si la part des factures traitées au-delà de 20 jours ouvrables se situe entre 1 et 25% du total des factures traitées = 50% de 20%

Si la part des factures traitées au-delà de 20 jours ouvrables se situe au-dessus de 25% du total des factures traitées = 0% de 20%

### **Indicateur n° : 9**

**- Délai de transmission de la synthèse financière et pédagogique à l'Ucanss**

#### **2011 : Seuil de déclenchement date respectée**

13 mai = 100% de 10%

20 mai = 90% de 10%

25 mai = 80% de 10%

#### **2012 : Seuil de déclenchement date respectée**

30 avril = 100% de 10%

10 mai = 90% de 10%

15 mai = 80% de 10%

#### **2013 : Seuil de déclenchement date respectée**

22 avril = 100% de 10%

30 avril = 90% de 10%

10 mai = 80% de 10%

**INTERESSEMENT**

**2011 - 2013**

**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. la Caisse Régionale d'Assurance Vieillesse d'Alsace-Moselle
- 1.3. les Caisses Générales de Sécurité Sociale,
- 1.4. la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse pour sa partie régionale Ile de France,
- 1.5. la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse pour sa partie nationale 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.

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

### **2.1. INDICATEURS ET OBJECTIFS RETENUS POUR LES ORGANISMES VISES AUX POINTS 1.1. – 1.2. – 1.3. et 1.4**

La mesure de la performance de la branche retraite et des organismes visés aux points 1.1 – 1.2 – 1.3 et 1.4, s'effectue à l'aide des 27 indicateurs et des objectifs quantifiés qui s'y rapportent, tels qu'ils figurent dans les Contrats Pluriannuels de Gestion 2009/2013 (voir en annexe 1 la liste des indicateurs et des objectifs nationaux).

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

- 1) Réduire le coût global d'une unité d'oeuvre
- 2) Améliorer la productivité globale
- 3) Contribuer à dynamiser la stratégie immobilière de la branche
- 4) S'engager dans le "Développement Durable" (axe environnemental)
- 5) S'engager dans le "Développement Durable" (axe social - réduction de la cotisation versée à l'Agefiph)
- 6) Insertion des séniors de 50 ans et plus

▪ **Thème « Qualité de service » (13 indicateurs)**

- 7) Taux de satisfaction des assurés au regard des différents points de contact
- 8) Développer le Conseil
- 9) Mesurer l'efficacité des Plateformes de Services
- 10) Assurer la continuité des Ressources pour les Droits Propres
- 11) Assurer la continuité des Ressources pour les Droits Dérivés mono-régime
- 12) Assurer la continuité des Ressources pour les Droits Dérivés poly-régimes
- 13) Assurer la continuité des Ressources pour les Droits Propres et Droits Dérivés pour les assurés résidant à l'étranger et/ou faisant l'objet d'une convention internationale
- 14) Améliorer la gestion des stocks des dossiers droits propres
- 15) Montée en charge des RDC ciblées
- 16) Apprécier la complétude du compte au moment de la liquidation
- 17) Améliorer et accélérer la qualité de service pour les partenaires de la DADS
- 18) Réduire les délais de traitement des PAP
- 19) Mesurer la satisfaction des bénéficiaires d'un plan d'action personnalisé

▪ **Thème «Maîtrise des risques et lutte contre la fraude» (8 indicateurs)**

- 20) Amélioration de la qualité des reports effectués
- 21) Améliorer la qualité de la liquidation
- 22) Améliorer la qualité des dossiers validés (IQV)
- 23) Améliorer le taux de recouvrement des indus constatés
- 24) Améliorer le taux de recouvrement des indus frauduleux constatés
- 25) Intensifier la lutte contre la fraude (montant des préjudices évités)
- 26) Contrôler les structures prestataires
- 27) Capacité à remporter des contentieux

## **2.2. INDICATEURS ET OBJECTIFS RETENUS POUR LA CNAV POUR SA PARTIE NATIONALE**

La mesure de performance de la CNAV pour sa partie nationale s'effectue à l'aide des 10 indicateurs suivants (voir en annexe 2 la liste des indicateurs des services nationaux) :

- 1) Améliorer les services en ligne
- 2) Mesurer l'intérêt des téléservices pour les assurés
- 3) Réduire le coût global d'une unité d'oeuvre
- 4) Améliorer la productivité globale
- 5) Réduire le coût de l'informatique nationale par unité d'oeuvre
- 6) Réduire les écarts de coûts entre Caisses
- 7) Réduire le taux d'Incidence Financière (TIF)
- 8) Contribuer à la mise en oeuvre de la réforme
- 9) Elaboration d'un tableau de bord social de branche
- 10) Action sociale: rénovation du dispositif d'aide à l'amélioration de l'habitat

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

- \* 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 75 % des points mesurables.
- \* Pour les organismes visés aux points 1.1. – 1.2. – 1.3. et 1.4. : 900 points sur les 1200 mesurables (annexe 1).
- \* Pour la CNAV pour sa partie nationale (point 1.5.) : 375 points sur les 500 mesurables (annexe 2).

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

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

Elle est répartie de façon non hiérarchisée pour tous les agents de la branche retraite en fonction des performances de la branche sous réserve des dispositions particulières applicables aux agents des CARSAT, des CGSS et de la CNAV.

Chacun des indicateurs est doté d'un coefficient prévu dans les Contrats Pluriannuels de Gestion, le maximum de points pouvant être réalisé est de 1200 points.

Le seuil de déclenchement de la participation est fixé à 75 % des points, soit 900 points.

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

Prime nationale d'intéressement = masse nationale d'intéressement/1200 \* nombre de points obtenus par la branche.  
Si le taux d'atteinte des objectifs nationaux est inférieur à 900 points (75%), la prime nationale d'intéressement n'est pas distribuée.

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

#### **3.2.1. POUR LES ORGANISMES VISES AUX POINTS 1.1. – 1.2. – 1.3. et 1.4.**

La masse d'intéressement réservée aux organismes de la branche retraite visés aux points 1.1. – 1.2. – 1.3. et 1.4. est répartie entre chaque organisme au prorata des effectifs rémunérés en équivalent temps plein de l'exercice précédent.

Pour la part régionale, le dispositif est identique au mode de calcul de la prime nationale d'intéressement mais est basé sur les indicateurs régionaux inscrits dans les CPG.

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 / 1200 \* nombre de points obtenus par la caisse pour ses indicateurs régionaux.

#### **3.2.2. POUR LA CNAV POUR SA PARTIE NATIONALE (CF. POINT 1.5.)**

Pour sa part régionale qui correspond à ses activités nationales, le montant de la prime locale d'intéressement est calculé à partir de la formule :

prime locale d'intéressement = masse d'intéressement réservée à la CNAV pour sa partie nationale / 500 x nombre de points obtenus par la CNAV pour son activité nationale.

### **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 Nationale d'Assurance Vieillesse

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

#### **Prime nationale d'intéressement**

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 des branches Maladie et Accident du travail.

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 des branches Maladie et Accident du travail \* nombre d'agents des branches Maladie et Accident du travail) / 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 des branches Maladie et Accident du travail.

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 des branches Maladie et Accident du travail \* nombre d'agents des branches Maladie et Accident du travail) / 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 des branches Maladie et Accident du travail 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 des branches Maladie et Accident du travail \* nombre d'agents des branches Maladie et Accident du travail) + (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 des branches Maladie et Accident du travail 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 des branches Maladie et Accident du travail \* nombre d'agents des branches Maladie et Accident du travail) + (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 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/1200\* nombre de points obtenus par la CNAV-IDF pour ses indicateurs régionaux.

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 / 500 x nombre de points obtenus par la CNAV pour son activité nationale.

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

**ANNEXE TECHNIQUE**  
**DE L'UCANSS**

## **1 – Champ d’application**

La présente annexe vise l’Ucanss

## **2 – Masse nationale d’intéressement - Financement**

Le financement est assuré par une dotation spécifique prélevée sur les ressources encaissées par l’Acoss pour le compte du régime général et transférée par tiers entre la Cnamts, la Cnaf et la Cnav. Cette dotation est inscrite au budget de l’Ucanss.

## **3 – 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 déterminée 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.

## **4 – Modalités de mise en œuvre de l’intéressement**

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

Prime nationale d’intéressement de l’Ucanss = (prime individuelle nationale de la branche retraite x nombre d’agents de la branche retraite + prime individuelle nationale de la branche maladie et accidents du travail x nombre d’agents de la branche maladie et accidents du travail + prime individuelle nationale de la branche famille x nombre d’agents de la branche famille + prime individuelle nationale de la branche recouvrement x nombre d’agents de la branche recouvrement) / nombre total d’agents des branches.

La prime locale d’intéressement des salariés de l’Ucanss (PLI) résulte de l’atteinte d’objectifs mesurés selon les 12 indicateurs suivants :

➤ **Qualité de service – Niveau de satisfaction de l'offre de service de l'Ucanss :**

- Taux de progression du niveau de satisfaction de l'offre de service de l'Ucanss
- Taux de décrochés téléphoniques (01 et 09)
- Taux de réponse, sous une semaine calendaire aux demandes écrites

➤ **Performance économique et sociale :**

- Baisse de la consommation d'électricité en %
- Part des charges à payer non soldées au 31 mars N+1 en %
- Part des factures payées au-delà de 30 jours en %
- Taux des clauses sociales ou environnementales incluses dans les marchés
- Taux de participation aux formations collectives prévues

➤ **Maîtrise des risques et lutte contre la fraude :**

- Taux de réalisation du plan de contrôle interne
- Part des notes transmises au COR et COMEX dans les délais en %
- Taux de décisions de recevabilité des dossiers de candidature aux postes de Directeurs et d'Agents Comptables dans un délai maximum de 3 jours
- Taux de réponses adressées aux organismes sous 8 jours à compter de la notification de non présentation des dossiers en séance CCMOSS

**Objectifs :**

N°	Indicateurs	Cible 2011	Cible 2012	Cible 2013	Pondération
1	Niveau de satisfaction de l'offre de service de l'Ucanss				
	Note attribuée par les directeurs se déclarant très satisfaits ou satisfaits	7,9	8	8,10	10
	Part des directeurs se déclarant très satisfaits en %	0,80	0,85	0,90	10
2	Taux de décrochés téléphoniques (01 et 09)	80	80	80	5
3	Taux de réponse sous une semaine calendaire aux demandes écrites	80	80	80	10
4	Baisse de la consommation d'électricité en %	- 3	- 6	- 9	5
5	Part des charges à payer non soldées au 31 mars N+1 en %	20	15	10	10
6	Part des factures payées au-delà de 30 jours en %	15	12	10	5
7	Taux des clauses sociales et environnementales incluses dans les marchés	40	45	50	10
8	Taux de participation aux formations collectives prévues	90	95	100	5
9	Taux de réalisation du Plan de contrôle interne	70	75	80	10
10	Part des notes transmises au COR et COMEX dans les délais en %	80	80	80	10
11	Taux de décisions de recevabilité des dossiers de candidature aux postes de Directeurs et d'Agents Comptables dans un délai maximum de 3 jours	90	90	90	5
12	Taux de réponses adressées aux organismes sous 8 jours à compter de la notification de non présentation des dossiers en séance CCMOSS	90	90	90	5

## **PONDERATION DES INDICATEURS LOCAUX**

### **I. Niveau de satisfaction de l'offre de service de l'Ucanss**

**Indicateur n°1 :**

**- Note attribuée par les directeurs se déclarant très satisfaits ou satisfaits**

#### **2011 : Seuil de déclenchement à 7,4**

Si la note est égale à 7,4 = 50% de 10%

Si la note est égale à 7,9 = 100% de 10%

Exemple : Si la note est égale à 7,8 = 90% de 10%

#### **2012 : Seuil de déclenchement à 7,5**

Si la note est égale à 7,5 = 50% de 10%

Si la note est égale à 8 = 100% de 10%

Exemple : Si la note est égale à 7,8 = 80% de 10%

#### **2013 : Seuil de déclenchement à 7,6**

Si la note est égale à 7,6 = 50% de 10%

Si la note est égale à 8,10 = 100% de 10%

Exemple : Si la note est égale à 7,8 = 70% de 10%

**- Part des directeurs se déclarant très satisfaits**

#### **2011 : Seuil de déclenchement à 0,67**

Si la note est égale à 0,67 = 50% de 10%

Si la note est égale à 0,8 = 100% de 10%

Exemple : Si la note est égale à 0,76 = 80% de 10%

#### **2012 : Seuil de déclenchement à 0,75**

Si la note est égale à 0,75 = 50% de 10%

Si la note est égale à 0,85 = 100% de 10%

Exemple : Si la note est égale à 0,76 = 55% de 10%

#### **2013 : Seuil de déclenchement à 0,80**

Si la note est égale à 0,80 = 50% de 10%

Si la note est égale à 0,90 = 100% de 10%

Exemple : Si la note est égale à 0,76 = 0% de 10%

**Indicateurs n°2 - Taux de décrochés téléphoniques ( 01 et 09)**

#### **2011, 2012 et 2013 : Seuil de déclenchement à 65%**

Si le taux de décrochés est égal à 65% = 50% de 5%

Si le taux de décrochés est égal à 80% = 100% de 5%

Exemple : Si le taux de décrochés est égal à 67,75% = 59% de 5%

### **Indicateurs n°3 - Taux de réponse sous une semaine calendaire aux demandes écrites**

#### **2011, 2012 et 2013 : Seuil de déclenchement à 70%**

Si le taux de réponse est égal à 70% = 50% de 10%

Si le taux de réponse est égal à 80% = 100% de 10%

Exemple : Si le taux de réponse est égal à 72% = 60% de 10%

## **II - Performance économique et sociale**

Pour les indicateurs suivants :

**Indicateurs n°4 - Baisse de la consommation d'électricité en %** (le pourcentage de baisse se calcule à partir de la base de référence 2010 soit 1 045 199 Kw/h)

**Indicateurs n°5 – Part des charges à payer non soldées au 31 mars N+1 en %**

**Indicateurs n°6 - Part des factures payées au-delà de 30 jours en %**

**Indicateurs n°7 - Taux des clauses sociales et environnementales incluses dans les marchés**

**Indicateurs n°8 - Taux de participation aux formations collectives prévues**

si l'objectif est atteint pour l'année en cours, la part attachée à la réalisation de l'objectif est de 100% sinon elle est nulle.

## **III – Maîtrise des risques et lutte contre la fraude**

**Indicateur n°9 – Taux de réalisation du Plan de contrôle interne :**

#### **2011 : Seuil de déclenchement à 0,60**

Si le nombre de processus réalisés est égal à 60% = 50% de 10%

Si le nombre de processus réalisés est égal à 70% = 100% de 10%

Exemple : Si le nombre de processus réalisés est égal à 65% = 75% de 10%

#### **2012 : Seuil de déclenchement à 0,65**

Si le nombre de processus réalisés est égal à 65% = 50% de 10%

Si le nombre de processus réalisés est égal à 75% = 100% de 10%

Exemple : Si le nombre de processus réalisés est égal à 70% = 75% de 10%

#### **2013 : Seuil de déclenchement à 0,70**

Si le nombre de processus réalisés est égal à 70% = 50% de 10%

Si le nombre de processus réalisés est égal à 80% = 100% de 10%

Exemple : Si le nombre de processus réalisés est égal à 75% = 75% de 10%

**Indicateur n°10 - Part des notes transmises au COR et COMEX dans les délais en %**

si l'objectif est atteint pour l'année en cours, la part attachée à la réalisation de l'objectif est de 100% sinon elle est nulle.

**Indicateur n°11 - Taux de décision de recevabilité des dossiers de candidature aux postes de Directeurs et d'Agents Comptables dans un délai maximum de 3 jours**

**2011, 2012 et 2013 : Seuil de déclenchement à 80%**

Si le taux de décision est égal à 80% = 50% de 5%

Si le taux de décision est égal à 90% = 100% de 5%

Exemple : Si le taux de décision est égal à 85% = 75% de 5%

**Indicateur n 12 - Taux de réponses adressées aux organismes sous 8 jours à compter de la notification de non présentation des dossiers en séance CCMOSS**

**2011, 2012 et 2013 : Seuil de déclenchement à 80%**

Si le nombre de réponse est égal à 80% = 50% de 5%

Si le nombre de réponse est égal à 90% = 100% de 5%

Exemple : Si le nombre de réponse est égal à 85% = 75% de 5%

**PROTOCOLE D'INTERESSEMENT**

**2011-2013**

**ANNEXE TECHNIQUE**

**DE LA BRANCHE RECOUVREMENT**

# SOMMAIRE

<b>1) CHAMP D'APPLICATION .....</b>	<b>3</b>
<b>2) MESURE DE LA PERFORMANCE .....</b>	<b>3</b>
2.1) Indicateurs de la part nationale d'intéressement .....	3
2.2) Indicateurs de la part locale d'intéressement : Urssaf, Cmaf, Cgss et Ccss .....	4
2.3) Indicateurs de la part locale d'intéressement : centres nationaux .....	5
2.4) Indicateurs de la part locale d'intéressement : Certi .....	5
2.5) Indicateurs de la part locale d'intéressement : Acoss .....	7
<b>3) MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'INTERESSEMENT.....</b>	<b>7</b>
3.1) Modalités de calcul de la prime individuelle nationale d'intéressement .....	7
3.2) Modalités de calcul de la prime individuelle locale d'intéressement.....	8
3.3) Impact de la création des Urssaf régionales sur le calcul de l'intéressement .....	9
3.4) Impact des évolutions fonctionnelles des Certi sur le calcul de l'intéressement .....	10
3.5) Dispositions particulières .....	10
3.5.1) <i>Caisse Générale de Sécurité Sociale (CGSS)</i> .....	11
3.5.2) <i>Caisse Maritime d'Allocations Familiales (CMAF)</i> .....	12
3.5.3) <i>Caisse Centrale de Sécurité Sociale de Lozère (CCSS)</i> .....	12
3.5.4) <i>Urssaf assurant la gestion d'un centre national de traitement</i> .....	13
3.5.5) <i>Urssaf de Paris et de la région parisienne</i> .....	14
<b>4) TABLEAUX DES INDICATEURS ET DES OBJECTIFS .....</b>	<b>14</b>
4.1) Tableau des indicateurs de la part nationale .....	15
4.2) Tableau des indicateurs de la part locale : Urssaf, Cgss, Cmaf, Ccss.....	16
4.3) Tableau des indicateurs de la part locale : centres nationaux.....	17
4.4) Tableau des indicateurs de la part locale : Certi.....	18
4.5) Tableau des indicateurs de la part locale : Acoss .....	20

## **1) CHAMP D'APPLICATION**

---

La présente annexe s'applique :

- aux Unions de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (Urssaf)
- aux Caisses Générales de Sécurité Sociale (Cgss)
- à la Caisse Maritime d'Allocations Familiales (Cmaf)
- à la Caisse Commune de Sécurité Sociale de Lozère (Ccss)
- aux Centres Régionaux de Traitement Informatique (Certi)
- à l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (Acos).

## **2) MESURE DE LA PERFORMANCE**

---

Les critères de performance de la branche Recouvrement sont issus de la convention d'objectifs et de gestion 2010/2013 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.

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

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur 11 indicateurs représentatifs des grands axes de la convention d'objectifs et de gestion.

#### **Thème « Qualité de service »**

- Note de satisfaction

#### **Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude »**

- Taux de couverture du fichier global
- Montant des redressements LCTI
- Stock de créances sur cotisations liquidées hors ISU
- Taux de couverture des dispositifs de maîtrise des risques
- Solde des crédits non répartis sur encaissements hors crédits reçus par anticipation
- Taux d'intégration des débits à 10 jours

## **Thème « Performance économique et sociale »**

- Nombre de comptes actifs pondérés par ETP
- Indicateur de réduction des écarts de coût
- Evolution du montant des contributions handicap
- Taux d'emploi des personnels séniors

### **2.2) Indicateurs de la part locale d'intéressement : Urssaf, Cmaf, Cgss et Ccss**

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur 18 indicateurs représentant les priorités de la convention d'objectifs et de gestion et des contrats pluriannuels de gestion de chacun des organismes.

## **Thème « Qualité de service »**

- Taux d'appels efficaces
- Qualité de la réponse apportée au téléphone
- Taux de respect du délai de réponse aux courriels
- Qualité de la réponse aux courriels
- Taux de déclarations (BRC) dématérialisés en nombre pour les entreprises de 1 à 19 salariés
- Taux de paiements dématérialisés en montant pour les entreprises de 1 à 19 salariés

## **Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude »**

- Fréquence des redressements
- Taux de redressements des cotisations contrôlées (redressements positifs)
- Taux de redressement des personnes dans le cadre de la LCTI
- Taux de récupération des créances à 100 jours pour le régime général
- Taux d'efficacité de la politique amiable RG
- Qualité de vidage des comptes
- Nombre de jours de retard des remontées de balance
- Taux de conformité des champs administratifs RG
- Taux de respect de la planification statistique

## **Thème « Performance économique et sociale »**

- Réduction de la consommation d'eau
- Réduction de la consommation d'énergie
- Contribution financière à l'effort de formation

### **2.3) Indicateurs de la part locale d'intéressement : centres nationaux**

**(CNCESU, Centre Pajemploi, centres TESE et CEA)**

L'ensemble des indicateurs des centres nationaux de traitement concerne le thème « Qualité de service ».

#### **Le CNCESU (Urssaf de la Loire)**

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 5 indicateurs :

- Part des volets sociaux CESU dématérialisés
- Taux d'appels efficaces
- Qualité de la réponse apportée au téléphone
- Taux de respect du délai de réponse aux courriels
- Qualité de la réponse apportée aux courriels

#### **Le Centre PAJEMPLOI (Urssaf de la Haute-Loire)**

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 5 indicateurs :

- Part des volets sociaux Pajemploi dématérialisés
- Taux d'appels efficaces
- Qualité de la réponse apportée au téléphone
- Taux de respect du délai de réponse aux courriels
- Qualité de la réponse apportée aux courriels

#### **Les centres nationaux TESE et CEA (Urssaf de la Gironde, Urssaf de Paris / Région Parisienne, Urssaf du Rhône et Urssaf d'Arras-Calais-Douai)**

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 4 indicateurs :

- Taux d'appels efficaces
- Qualité de la réponse apportée au téléphone
- Taux de respect du délai de réponse aux courriels
- Qualité de la réponse apportée aux courriels

### **2.4) Indicateurs de la part locale d'intéressement : Certi**

La part locale d'intéressement Certi concerne les Certi et la Direction des systèmes d'information de l'Urssaf de Paris et de la région parisienne (DSIP).

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 8 indicateurs. Des dispositions particulières sont mises en œuvre pour le Certi de Lille dont l'activité est désormais centrée sur des missions d'expertise nationale.

#### **Thème « Qualité de service »**

- Part des demandes prioritaires résolues
- Taux du respect du délai de prise en charge des demandes
- Indicateur composite de performance

#### **Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude »**

- Qualité des développements
- Mise en œuvre du référentiel de sécurité des systèmes d'information

#### **Thème « Performance économique et sociale »**

- Réduction de la consommation d'eau
- Réduction de la consommation d'énergie
- Contribution financière à l'effort de formation

Le CERTI de Lille s'est vu confier des missions nationales, en parallèle du transfert de l'ensemble de sa production informatique au CIRTIL de Lyon. La part locale de l'intéressement du CERTI de Lille est en conséquence calculée sur les indicateurs suivants :

#### **Thème « Qualité de service »**

- Taux de disponibilité de la plate-forme nationale Teledép
- Taux de prise en charge des incidents de production de l'infrastructure téléphonique nationale ARAMIS dans le délai de 10 mn
- Mise en production des services ARAMIS dans le délai de 20 jours
- Indicateur composite de performance

## **Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude»**

- Qualité des développements
- Mise en œuvre du référentiel de sécurité des systèmes d'information
- Indicateur de réalisation des tests de reprises du centre national de reprise d'activité
- Production des rapports des tests de reprise du centre national de reprise d'activité

## **Thème « Performance économique et sociale »**

- Réduction de la consommation d'eau
- Réduction de la consommation d'énergie
- Contribution financière à l'effort de formation

### **2.5) Indicateurs de la part locale d'intéressement : Aco**

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 10 indicateurs :

- Délai de réponse de l'assistance juridique
- Disponibilité des applications sous maîtrise d'œuvre du CNIR
- Evolution du taux d'appels efficaces
- Coefficient de performance moyen des Urssaf
- Taux d'optimalité de gestion de la trésorerie
- Ponctualité des productions comptables
- Taux d'évolution des frais de déplacement
- Réduction de la consommation d'eau
- Réduction de la consommation d'énergie
- Taux de personne formées

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

---

### **3.1) Modalités de calcul de la prime individuelle nationale d'intéressement**

- **Calcul du montant national distribué**

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

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

- **Calcul du coefficient national de performance**

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

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

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

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

- **Calcul de la prime individuelle nationale**

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

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

### 3.2) **Modalités de calcul de la prime individuelle locale d'intéressement**

- **Calcul du montant local distribué**

La masse locale d'intéressement d'un organisme est proportionnelle à ses effectifs éligibles.

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

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

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

- **Calcul du coefficient local de performance**

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

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

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

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

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

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

Le montant local distribué est réparti de façon non hiérarchisée entre les salariés éligibles d'un même organisme.

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

### **3.3) Impact de la création des Urssaf régionales sur le calcul de l'intéressement**

La COG 2010-2013 prévoit la création d'Urssaf régionales. Celles-ci seront créées de manière progressive en trois vagues le 1<sup>er</sup> janvier 2012, 1<sup>er</sup> janvier 2013 et 1<sup>er</sup> janvier 2014.

Cette évolution majeure du réseau des Urssaf doit être prise en compte dans le calcul de la prime locale d'intéressement.

- **Calcul de la prime locale d'intéressement de l'Urssaf régionale**

A partir de l'exercice de création de l'Urssaf régionale, le calcul de la prime locale d'intéressement décrit au point 3.2 prend en compte, pour le calcul du coefficient de performance local :

- les cibles CPG de l'Urssaf régionale
- les résultats de l'Urssaf régionale.

- **Calcul de la prime locale d'intéressement avant la création de l'Urssaf régionale**

Lors des exercices précédant la création de l'Urssaf régionale, afin d'accompagner la dynamique de construction de celle-ci, le calcul de la prime locale d'intéressement décrit au point 3.2 prend en compte, pour le calcul du coefficient de performance local de chaque Urssaf :

- les cibles CPG régionales
- les résultats agrégés de l'ensemble des Urssaf de la région administrative (ou du groupement téléphonique pour ce qui concerne les indicateurs relatifs à la relation téléphonique) à laquelle appartient l'Urssaf considérée.

Cette modalité de calcul est d'application impérative pour l'exercice qui précède immédiatement l'exercice de création de l'Urssaf régionale, exercice au cours duquel les personnels participent collectivement à la mise en place de l'Urssaf régionale. Elle permet en effet de garantir que la prime locale versée la première année de création de l'Urssaf régionale soit d'un montant identique pour l'ensemble des agents de l'organisme.

Pour les autres exercices, il est fait comparaison, pour chaque indicateur, du résultat agrégé régional et du résultat de chaque Urssaf. Dans l'hypothèse où la prise en compte du résultat agrégé régional conduirait à un coefficient de performance local inférieur à celui calculé sur la base du résultat de l'Urssaf, ce dernier est retenu pour l'indicateur concerné.

### **3.4) Impact des évolutions fonctionnelles des Certi sur le calcul de l'intéressement**

La COG 2010-2013 prévoit une évolution de l'informatique de branche, se traduisant notamment par une redistribution des activités entre Certi et une contribution de l'ensemble des centres à un grand nombre d'objectifs partagés.

Cette évolution majeure du réseau des Certi doit être prise en compte dans le calcul de la prime locale d'intéressement.

Ainsi, sur un certain nombre d'indicateurs partagés, la part locale est calculée sur la base des résultats de l'ensemble des Certi.

### **3.5) Dispositions particulières**

### 3.5.1) *Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS)*

- **Prime nationale d'intéressement**

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

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

- **Prime locale d'intéressement**

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

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

Chaque organisme national verse à la CGSS 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 des CGSS relevant de la branche des exploitants agricoles recevront une prime identique à celle des autres agents des CGSS.

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

### **3.5.2) Caisse Maritime d'Allocations Familiales (CMAF)**

- **Prime nationale d'intéressement**

La prime nationale des agents de la CMAF est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime nationale de la branche Famille et de la prime nationale de la branche Recouvrement.

$$\begin{aligned} \text{Prime nationale (CMAF)} = & \\ & [\text{Prime nationale Famille} \times \text{Nombre d'agents (Famille)} + \\ & \text{Prime nationale Recouvrement} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] \\ & / \text{Nombre d'agents (CMAF)} \end{aligned}$$

- **Prime locale d'intéressement**

La prime locale des agents de la CMAF est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime locale de la branche Famille et de la prime nationale de la branche Recouvrement.

$$\begin{aligned} \text{Prime locale (CMAF)} = & \\ & [\text{Prime locale Famille} \times \text{Nombre d'agents (Famille)} + \\ & \text{Prime locale Recouvrement} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] \\ & / \text{Nombre d'agents (CMAF)} \end{aligned}$$

Chaque organisme national verse à la CMAF 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 (Famille, Recouvrement) au prorata de leurs effectifs respectifs.

### **3.5.3) Caisse Centrale de Sécurité Sociale de Lozère (CCSS)**

- **Prime nationale d'intéressement**

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

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

- **Prime locale d'intéressement**

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

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

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

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

### **3.5.4) Urssaf assurant la gestion d'un centre national de traitement**

- **Prime locale d'intéressement**

Le coefficient de performance du thème « Qualité de service » est égal à la moyenne pondérée par les effectifs du coefficient de performance correspondant de l'Urssaf seule et du coefficient de performance du centre national.

$$\text{Coefficient de performance du thème « Qualité de service »} =$$

*[Coefficient de performance du thème « Qualité de service » (Urssaf)  
x Effectifs (Urssaf) / Effectifs (organisme)]  
+ [Coefficient de performance (Centre)  
x Effectifs (Centre) / Effectifs (organisme)]*

### **3.5.5) Urssaf de Paris et de la région parisienne**

- **Prime locale d'intéressement**

Afin de tenir compte des missions d'exploitation informatique confiées à la Direction des systèmes d'information de l'Urssaf de Paris et de la région parisienne (DSIP), il est introduit un calcul particulier de la prime locale d'intéressement de cet organisme.

Le coefficient de performance local est égal à la moyenne pondérée par les effectifs du coefficient de performance de l'Urssaf seule et du coefficient de performance de la DSIP, calculé selon les mêmes règles que pour les centres informatiques (cf. paragraphe n°2.2.3).

*Coefficient de performance =  
Coefficient de performance (Urssaf) x Effectifs (Urssaf) / Effectifs (organisme)  
+ Coefficient de performance (DSI) x Effectifs(DSI) / Effectifs (organisme)*

## **4) TABLEAUX DES INDICATEURS ET DES OBJECTIFS**

---

#### 4.1) Tableau des indicateurs de la part nationale

Domaine Ucanss	Indicateurs	Indicat.	Axe COG	Cible 2011	Seuil 2011	Pondération 2011
Qualité de service	Note de satisfaction	n°2	Offres de service	7,4	7	10%
Maîtrise des risques	Taux de couverture du fichier global	n°11	Contrôle LCTI Fraudes	12,9%	11,4%	10%
Maîtrise des risques	Montant des redressements LCTI	n°14	Contrôle LCTI Fraudes	164 M€	144 M€	10%
Maîtrise des risques	Stock de créances sur cotisations liquidées hors ISU	S4	Gest. comptes Recouvrement	5%	6%	10%
Maîtrise des risques	Taux de couverture des dispositifs de maîtrise des risques	n°17	Maîtrise des risques	-	-	10%
Maîtrise des risques	Solde des crédits non répartis sur encaissements hors crédits par anticipation	n°18	Maîtrise des risques	0,13%	0,28%	10%
Maîtrise des risques	Taux d'intégration des débits à 10 jours	n°19	Pilotage Efficience	98,60%	98,10%	10%
Performance éco / sociale	Nombre de comptes actifs pondérés / ETP	n°21	Pilotage Efficience	553,9	533,9	10%
Performance éco / sociale	Indicateur de réduction des écarts de coût	S10	Pilotage Efficience	8,49%	9,49%	10%
Performance éco / sociale	Evolution du montant des contributions handicap	n°2 3	RH Dével.durable	-25,0%	-15,0%	5%
Performance éco / sociale	Taux d'emploi des personnels sénior	n°24	RH Dével.durable	18%	15%	5%

L'indicateur de couverture des dispositifs de maîtrise des risques sera neutralisé en 2011, année de déploiement de la cartographie des risques.

#### 4.2) Tableau des indicateurs de la part locale : Urssaf, Cgss, Cmaf, Ccss

Domaine Ucanss	Indicateurs	Indicat.	Axe COG	Cible 2011	Seuil 2011	Pondération 2011	Ur	Cgss	Cmaf	Ccss
Qualité de service	Taux d'appels efficaces	n°1	Offres de service	90%	80%	7,5%	x	x	x	x
Qualité de service	Qualité de la réponse apportée au téléphone	S1	Offres de service	17,5	14	6%	x	x	x	x
Qualité de service	Taux de respect du délai de réponse aux courriels	n°15	Offres de service	90%	80%	7,5%	x	x	x	x
Qualité de service	Qualité de la réponse aux courriels	S20	Offres de service	17,5	14	6%	x	x	x	x
Qualité de service	Taux de déclarations (BRC) dématérialisés en nombre pour les entreprises de 1 à 19 salariés	n°13	Offres de service	45%	65% de la cible	6,5%	x	x	x	x
Qualité de service	Taux de paiement dématérialisé en montants pour les moins de 20 salariés	n°14	Offres de service	52%	65% de la cible	6,5%	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Fréquence des redressements	S5	Contrôle LCTI Fraudes	60%	40%	6%	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Taux de redressement des cotisations contrôlées (redressements positifs)	S3	Contrôle LCTI Fraudes	1,7%	1,2%	6%	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Taux de redressement des personnes dans le cadre de la LCTI	S10	Contrôle LCTI Fraudes	70%	45%	6%	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Taux de récupération des créances à 100 j pour le régime général	n°16	Gestion comptes Recouvrement	64%	65% de la cible	6%	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Taux d'efficacité de la politique amiable RG	n°18	Gestion comptes Recouvrement	53%	65% de la cible	6%	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Qualité de vidage des comptes	n°21	Gestion Expertise fin.	0,9	65% de la cible	9%	x	x	x	x
Maîtrise des risques	Nombre de jours de retards des remontées des balances	-	Maîtrise des risques	1	5	4%	x	x	x	x

Maîtrise des risques	Taux de conformité des champs administratifs RG	S32	Maîtrise des risques	99,5%	98,5%	4%	x	x		x
Domaine Ucanss	Indicateurs	Indicat.	Axe COG	Cible 2011	Seuil 2011	Pondération 2011	Ur	Cgss	Cmaf	Ccss
Maîtrise des risques	Taux de respect de la planification statistique	S31	Maîtrise des risques	0	5	4%	x	x	x	x
Performance éco / sociale	Réduction de la consommation d'eau	n°26	RH Dével. Durable	-4%	0%	2%	x			
Performance éco / sociale	Réduction de la consommation d'énergie	n°26	RH Dével. Durable	-4%	0%	2%	x			
Performance éco / sociale	Contribution financière à l'effort de formation	S34	RH Dével. Durable	5,60%	4,60%	5%	x	x	x	x

#### 4.3) Tableau des indicateurs de la part locale : centres nationaux

Domaine Ucanss	Indicateurs	Indicat.	Axe COG	Cible 2011	Seuil 2011	Pondération 2011	Cesu	Paje	Tese
Qualité de service	Part des volets sociaux du CESU dématérialisés	-	Offres de service	44%	34%	6,5%	x		
Qualité de service	Part des volets sociaux de la PAJEMPLOI dématérialisés	-	Offres de service	90%	80%	6,5%		x	
Qualité de service	Taux d'appels efficaces	n°1	Offres de service	90%	80%	7,5%	x	x	x
Qualité de service	Taux de respect du délai de réponse aux courriels	n°15	Offres de service	90%	80%	7,5%	x	x	x
Qualité de service	Qualité de la réponse apportée au téléphone	S1	Offres de service	17,5	14	6%	x	x	x
Qualité de service	Qualité de la réponse apportée aux courriels	S20	Offres de service	17,5	14	6%	x	x	x

#### 4.4) Tableau des indicateurs de la part locale : Certi

Domaine Ucanss	Indicateurs	Cible 2011	Seuil 2011	Pondération 2011	Périmètre	Certi	DSIP	Certi Lille
Qualité de service	Indicateur de qualité des développements	-5%	0%	10%	Tous Certis	x	x	x
Qualité de service	Part des demandes prioritaires résolues	100%	97%	20%	Individuel	x	x	
Qualité de service	Taux de respect du délai de prise en charge des demandes	98%	95%	20%	Individuel	x	x	
Qualité de service	Indicateur composite de performance : - disponibilité V2 - respect du délai de mise en production V2 - respect des plannings convenus - affranchissements ECOPLI grand compte	86%	80%	31%	Tous Certis	x	x	x
Maîtrise des risques	Note du Référentiel informatique	3,75 / 4	3,5 / 4	10%	Individuel	x	x	x
Performance éco / sociale	Réduction de la consommation d'eau	-4%	0%	2%	Tous Certis	x		x
Performance éco / sociale	Réduction de la consommation d'énergie	-4%	0%	2%	Tous Certis	x		x
Performance éco / sociale	Contribution financière à l'effort de formation	5,6%	4,6%	5%	Individuel	x		x
Qualité de service	Taux de disponibilité de la plate-forme nationale TELEDEP	100%	99%	10%	Individuel			x
Qualité de service	Taux de prise en charge des incidents ARAMIS dans le délai de 10 min	100%	97%	8%	Individuel			x
Qualité de service	Mise en production des services ARAMIS assurés par CERTI de Lille dans le délai de 20 jours	100%	97%	6%	Individuel			x

Maîtrise des risques	Réalisation du plan de test de reprise	Sur l'ensemble des Certi	Sur l'ensemble des Certi sauf 2	8%	Individuel			x
<b>Domaine Ucanss</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Cible 2011</b>	<b>Seuil 2011</b>	<b>Pondération 2011</b>	<b>Périmètre</b>	<b>Certi</b>	<b>DSIP</b>	<b>Certi Lille</b>
Maîtrise des risques	Production des rapports de tests de reprise	Sur l'ensemble des Certi	Sur l'ensemble des Certi sauf 2	8%	Individuel			x

#### 4.5) Tableau des indicateurs de la part locale : Acoess

Domaine Ucaess	Indicateurs	Cible 2011	Seuil 2011	Pondération 2011
Qualité de service	Délai de réponse de l'assistance juridique	15 j	25 j	10%
Maîtrise des risques	Disponibilité des applications sous Maîtrise d'œuvre du CNIR	100%	97%	10%
Qualité de service	Evolution du taux d'appels efficaces	+5 points	0%	5%
Qualité de service	Coefficient de performance moyen des organismes	Pas de cible	Pas de seuil	30%
Maîtrise des risques	Taux d'optimalité de la gestion de trésorerie	90%	60%	13%
Maîtrise des risques	Ponctualité des productions comptables (indicateur composite)	0	indicateur composite	13%
Performance éco / sociale	Taux d'évolution des frais de déplacement	-4%	0%	10%
Performance éco / sociale	Réduction de la consommation d'eau	-4%	0%	2%
Performance éco / sociale	Réduction de la consommation d'énergie	-4%	0%	2%
Performance éco / sociale	Nombre de personnes formées par an	60%	40%	5%