

**ANNEXE TECHNIQUE**  
**DE LA BRANCHE RETRAITE**  
**EXERCICE 2010**

*Handwritten signature or initials*

## **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 Régionales d'Assurance Maladie, à l'exception de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile de France (CRAMIF) et de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Alsace-Moselle (CRAMAM),
- 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 CRAM (Unions Immobilières, Fédérations). Dans les modalités de mise en œuvre de l'intéressement, ces organismes sont considérés comme faisant partie intégrante de leur Caisse régionale de rattachement.

## **2 - MONTANT DE LA MASSE NATIONALE D'INTERESSEMENT**

Le montant de la masse nationale d'intéressement s'établira au maximum à 2,5% de la masse salariale brute de l'année de référence.

Cette masse nationale d'intéressement comprend deux parts :

- Une part de 40%, au titre de la part nationale correspondant à l'atteinte des objectifs définis pour la branche retraite, appelée : « Part Nationale d'Intéressement » (PNI),
- Une part de 60%, au titre de la part régionale correspondant à l'atteinte des objectifs définis pour les organismes de la branche retraite visés au point 1, appelée : « Part Locale d'Intéressement » (PLI).

## **3 - MESURE DE LA PERFORMANCE**

### **3.1. INDICATEURS ET OBJECTIFS RETENUS POUR LES ORGANISMES VISES AU 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 pour l'année 2010).

▪ **14 indicateurs pour l'axe Offre de service**

- 1) Taux de satisfaction des assurés au regard des différents points de contacts
- 2) Développer le Conseil
- 3) Mesurer l'efficacité des Plateformes de Services
- 4) Assurer la continuité des Ressources pour les Droits Propres
- 5) Assurer la continuité des Ressources pour les Droits Dérivés mono-régime
- 6) Assurer la continuité des Ressources pour les Droits Dérivés poly-régimes
- 7) 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
- 8) Améliorer la gestion des stocks des dossiers droits propres
- 9) Montée en charge des RDC ciblées
- 10) Apprécier la complétude du compte au moment de la liquidation
- 11) Améliorer et accélérer la qualité de service pour les partenaires de la DADS
- 12) Réduire les délais de traitement des PAP
- 13) Mesurer la satisfaction des bénéficiaires d'un plan d'action personnalisé (PAP)
- 14) Contrôler les structures prestataires

▪ **5 indicateurs pour l'axe Gestion**

*J me LA CB PA*

- 1) Réduire le coût global d'une unité d'oeuvre
- 2) Améliorer la productivité globale
- 3) S'engager dans le "Développement Durable" (axe environnemental)
- 4) Capacité à remporter des contentieux
- 5) Dynamiser la stratégie immobilière de la branche

▪ **6 indicateurs pour l'axe Maîtrise des risques**

- 1) Amélioration de la qualité des reports effectués
- 2) Améliorer la qualité de la liquidation
- 3) Améliorer la qualité des dossiers validés (IQV)
- 4) Améliorer le taux de recouvrement des indus constatés
- 5) Améliorer le taux de recouvrement des indus frauduleux constatés
- 6) Intensifier la lutte contre la fraude (montant des préjudices évités)

▪ **2 indicateurs pour l'axe Ressources humaines**

- 1) S'engager dans le "Développement Durable" (axe social - réduction de la cotisation versée à l'Agefiph)
- 2) Embaucher des seniors de 50 ans et plus

**3.2. 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 pour l'année 2010) :

*Handwritten signatures and initials:*  
A large stylized signature on the left.  
Below it, the initials "VMA", "Jue", "CB", and "MA" are written.

- 1) Améliorer les services en ligne
- 2) Mesurer l'intérêt des téléservices pour les assurés
- 3) Réduire le coût de l'informatique nationale par unité d'œuvre
- 4) Réduire les écarts de coûts entre Caisses
- 5) Réduire le taux d'Incidence Financière (TIF)
- 6) Maîtriser les risques financiers (déploiement du RUNMR)
- 7) Contribuer à la préparation de la réforme.
- 8) Réaliser les évolutions des systèmes d'information de la branche.
- 9) Action sociale : mise en œuvre d'un plan d'actions en matière de lieux de vie collectifs
- 10) Dynamiser la stratégie immobilière de la branche

### **3.3. 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).

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

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

Elle est répartie uniformément pour tous les agents de la branche retraite en fonction des performances de la branche sous réserve des dispositions particulières applicables aux agents des caisses régionales, 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

*[Handwritten signatures and initials]*

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.

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

##### **4.2.1. 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 (60 % indicateurs nationaux, 40 % 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.

##### **4.2.2. 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.

#### **4.3. 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 :

*J. S. 1. M. 4. 5. M.*

- \* Caisses régionales d'assurance maladie
- \* Caisses générales de Sécurité Sociale
- \* Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse

#### **4.3.1. Caisses régionales d'assurance**

##### **maladie : Prime nationale d'intéressement**

La prime nationale d'intéressement (PNI) des agents des caisses régionales (hors CRAMIF et CRAM Alsace-Moselle) 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 Caisse régionale = (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 régionale = (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 CRAM 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.

#### **4.3.2. 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.

*Fin*

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.

**4.3.3. 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 4.1.

**Prime locale d'intéressement pour le personnel relevant des activités de la région Ile de France (PLI) :**

La prime locale d'intéressement des agents relevant des activités régionales est égale à la masse d'intéressement réservée à la CNAVIDF pour ses activités régionales/1200\* nombre de points obtenus par la CNAV-IDF pour ses indicateurs régionaux.

*J. Juc*  
*4A 4B*

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.

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.

f me  
in CB A

## INDICATEURS CPG 2010

Description de l'indicateur	Pondération		Résultats 2009	Objectifs nationaux 2010	
	Points	%		Seuil	Objectif
<b>Axe Offre de service</b>	<b>600</b>	<b>50,00%</b>			
<b>R1 - Taux de satisfaction des assurés au regard des différents points de contacts</b>					
	50	4,17%	93,86%	85,00%	90,00%
<b>R2 - Développer le Conseil</b>					
Nombre d'entreprises visitées ayant fait l'objet de conseils et d'informations	30	2,50%		objectif non fixe	
<b>R3 - Mesurer l'efficacité des Plateformes de Services</b>					
% des appels aboutis	40	3,33%	83,31%	80,00%	90,00%
<b>R4 - Assurer la continuité des Ressources pour les Droits Propres</b>					
% des dossiers de droits propres (1er et 2ème droits payés dans le mois suivant l'échéance due	60	5,00%	96,85%	90,00%	96,00%
<b>R5 - Assurer la continuité des Ressources pour les Droits Dérivés mono-régime</b>					
% des dossiers de droits dérivés (1er et 2ème droits et mono-régime payés dans le mois suivant l'échéance due	60	5,00%	88,12%	82,00%	87,00%
<b>R6 - Assurer la continuité des Ressources pour les Droits Dérivés poly-régimes</b>					
% des dossiers de droits dérivés (RID) (1er et 2ème droits, payés dans le mois suivant l'échéance due	60	5,00%	68,50%	69,00%	64,00%
<b>R7 - 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</b>					
% des dossiers Droits Propres et Droits Dérivés (1er et 2ème droit) payés dans les 2 mois suivant l'échéance due pour les assurés résidant à l'étranger et/ou faisant l'objet d'une convention internationale	40	3,33%	87,38%	81,00%	84,00%

Description de l'indicateur	Pondération		Résultats 2009	Objectifs nationaux 2010	
	Points	%		Seuil	Objectif
<b>R8 - Améliorer la gestion des stocks des dossiers droits propres</b>					
% des dossiers de droits propres (1er et 2ème droits en stock dont la date d'effet est dépassée depuis plus de 3 mois, pour les assurés résidant en France	30	2,50%	3,52%	9,00%	8,00%
<b>R9 - Montée en charge des RDC ciblées</b>					
% de RDC traitées pour les générations atteignant 45 et 50 ans	40	3,33%	ND	15,00%	17,50%
<b>R10 - Apprécier la complétude du compte au moment de la liquidation</b>					
% d'attributions droit propre (hors conventions internationale et trimestres étrangers) sans modification du compte individuel N-1	60	4,17%	64,32%	72,00%	77,00%
<b>R11 - Améliorer et accélérer la qualité de service pour les partenaires de la JADS</b>					
Ramener le niveau de traitement des DADS progressivement du 31 mars au 28 avril	30	2,50%	98,51% au 28/03/09	90% au 15/03/10	65% au 15/03/2010
<b>R12 - Réduire les délais de traitement des PAP</b>					
Délai de traitement d'une demande de PAP	50	4,17%	ND	55 jours	50 jours
<b>R13 - Mesurer la satisfaction des bénéficiaires d'un plan d'action personnalisé (PAP)</b>					
Taux de satisfaction des bénéficiaires du PAP	30	2,50%	90,00%	intervalle de confiance	90,00%
<b>R14 - Contrôler les structures prestataires</b>					
% des flux financiers contrôlés	30	2,50%		objectif non fixe	

Handwritten signature and initials in the bottom left corner of the page.

Description de l'indicateur	Pondération		Résultats 2009	Objectifs nationaux 2010	
	Points	%		Seuil	Objectif
<b>Axe Gestion</b>	<b>230</b>	<b>19,17%</b>			
<b>R15 - Réduire le coût global d'une unité d'œuvre</b>					
Coût global d'une unité d'œuvre	60	5,00%	3,99 €	4,90 €	4,45 €
<b>R16 - Améliorer la productivité globale</b>					
Productivité globale	60	5,00%	15111	13889	15210
<b>R17 - S'engager dans le "Développement Durable" (axe environnemental)</b>					
% de réduction de la consommation d'énergie des bâtiments	40	3,33%	-8,88%	-3,00% (base 2008)	-4,00% (base 2008)
<b>R18 - S'engager dans le "Développement Durable" (axe social) *</b>					
Taux de réduction de la cotisation versée à l'Agefiph	40	3,33%	8,30%	>15,00% (base 2008)	20% (base 2008)
<b>R19 - Capacité à remporter des contentieux</b>					
% des dossiers confirmés/total des décisions rendues (dans le cadre de l'application de la réglementation retraite) par les tribunaux : TASS, Cours d'Appel et Cours de Cassation	30	2,50%	96,94%	88,00%	93,00%
<b>R20 - Dynamiser la stratégie immobilière de la branche</b>					
Mise en œuvre des Schémas Directeurs Immobiliers locaux (SDIL)	40	3,33%	Etats des lieux réalisés pour les paiements centraux	Etats des lieux pour l'ensemble du parc immobilier	

\* Comptabilisé dans l'axe "Ressources Humaines"

Description de l'indicateur	Pondération		Résultats 2009	Objectifs nationaux 2010	
	Points	%		Seuil	Objectif
<b>Axe Maîtrise des risques</b>	<b>300</b>	<b>25,00%</b>			
<b>R21 - Amélioration de la qualité des reports effectués</b>					
Indicateurs Qualité de la Carrière (IQC)	60	5,00%	ND	objectif non fixé	
<b>R22 - Améliorer la qualité de la liquidation</b>					
Indicateurs Qualité de Liquidation (IQL)	60	5,00%	89,58%	90,50%	92,50%
<b>R23 - Améliorer la qualité des dossiers validés (IQV)</b>					
Indicateur Qualité des Dossiers Validés (IQV)	60	5,00%	91,30%	93,50%	93,70%
<b>R24 - Améliorer le taux de recouvrement des indus constatés</b>					
Taux de résorption des indus (niveau global)	40	3,33%	92,11%	> 101 %	> 102 %
<b>R25 - Améliorer le taux de recouvrement des indus frauduleux constatés</b>					
Taux de résorption des indus frauduleux	40	3,33%	10,00%	10,00%	13,00%
<b>R26 - Intensifier la lutte contre la fraude</b>					
Montant des préjudices évités avant paiement	40	3,33%	4 998 622 €	1 860 864 €	3 751 769 €

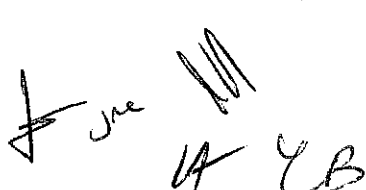
Description de l'indicateur	Pondération		Résultats 2009	Objectifs nationaux 2010	
	Points	%		Seuil	Objectif
<b>Axe Ressources Humaines</b>	<b>70</b>	<b>5,83%</b>			
<b>R27 - Embaucher des seniors de 50 ans et plus</b>					
% des embauches de 50 ans et plus en CDI ou en "Contrat de professionnalisation"	30	2,50%	9,72%	3,00%	5,00%
	<b>1200</b>	<b>100,00%</b>			

L'indicateur R18 "S'engager dans le développement Durable" (Taux de réduction de la cotisation versée à l'Agefiph) est comptabilisé dans l'axe Ressources Humaines

## INDICATEURS DES SERVICES NATIONAUX - ANNEE 2010

Description de l'indicateur	Résultat 2009	Objectif 2010	Total points mesurables	Points mesurables en %
Améliorer les services en ligne : - Taux de satisfaction des internautes	92,96%	90%	25	5,0%
Mesurer l'intérêt des téléservices pour les assurés : - % d'évolution du nombre d'inscrits au site "Assurance Retraite"	18,12%	Résultat 2008 + 25,0 %	25	5,0%
Réduire le coût de l'informatique nationale par unité d'œuvre : - Coût unitaire de l'informatique nationale	0,67 euro	0,66 euro	25	5,0%
Mesure des écarts de coûts entre Caisses	10,29%	14%	75	15,0%
Réduire le taux d'incidence Financière (TIF) : - Taux d'incidence Financière des erreurs	0,777%	Résultat 2008 (0,78%) - 0,05 point	50	10,0%
Maîtriser les risques financiers : - déploiement du projet RUNMR sur les processus "Carrière" et "Retraite"	-	Généralisation aux 16 CRAM	50	10,0%
Contribuer à la préparation de la Réforme (*)	-	- Réalisation des projections de long terme pour le COR - Contribuer à la préparation du rendez-vous 2010 - Résultats et études d'impact sur la libéralisation du cumul emploi-retraite - Préparation à la mise en place du Minimum contributif tous régimes - Explications sur le système de retraite (points presse, Interviews..., etc)	100	20,0%
Taux de réalisation des évolutions des systèmes d'information de la branche (*)	-	- Refonte du portail "Assurance Retraite" (phase de qualification) - Push assuré (1 <sup>er</sup> envoi informations carrière) - RIS électronique (mise à disposition de l'environnement de qualification) - SEPA (paiements des retraites selon la nouvelle norme)	75	15,0%
Action sociale : - Mise en œuvre d'un plan d'actions portant sur la politique en matière de lieux de vie collectifs (*)	-	- Définition d'un cahier des charges pour les structures intermédiaires - Mise à disposition des CRAM, d'un outil d'aide à la décision pour la rénovation des EHPA - Elaboration d'un plan de communication national	50	10,0%
Dynamiser la stratégie immobilière de la branche (*)	-	- Valorisation du patrimoine immobilier - Elaboration du Schéma Directeur Immobilier	25	5,0%
			500	100,0%

(\*) Le taux de réalisation des objectifs déclinés en plans d'actions, sera déterminé au prorata du nombre d'actions réalisées.


  
 Jue
   
 CB