



RPN Intéressement du 29 Mai 2018

L'intéressement ayant été validé pour trois ans, la réunion est consacrée à la négociation des annexes des différentes branches de la Sécurité Sociale.

1. MALADIE :

Pas de changement dans le champ d'application et les objectifs prennent en compte la COG.

L'indicateur du « taux de décroché » a basculé de la part locale à la part nationale.

Les organisations syndicales relèvent d'une part que le taux de formation de 41,84% n'est pas très élevé et demandent par ailleurs que les efforts faits sur la qualité de service (dont le poids est diminué dans ces nouveaux indicateurs) soient valorisés.

L'UCANSS note que les fourchettes « seuil-cible » sont peut-être à revoir mais ajoute qu'il est difficile d'avoir des chiffres qui diffèrent des différents CPG.

Petit focus (changements notables) :

- CPAM : fin de Planir (Qualité de service),
- DRSM : baisse de la pondération concernant la « qualité de service » et ajout d'un bloc « gestion du risque »,
- CNAM : généralisation progressive de PFIDASS avec 25 dossiers minimum ouverts (qualité de service) et déploiement du DMP (gestion du risque),
- CARSAT et CRAMIF : les ingénieurs conseil et les contrôleurs de sécurité participeront aux travaux d'élaboration des actions de prévention 2018-2022 (gestion du risque),
- CGSS : modification des indicateurs relatifs à l'accompagnement des publics fragilisés (qualité de service),
- CTI : pas de modification notable,
- CEIR : apparition d'un nouveau thème sur la formation des collaborateurs,
- UGECAM : nouvel indicateur performance des cotations des PEP (qualité de service),
- MAYOTTE : les cibles ont été adaptées à la situation (qualité de service) et le thème 2 est commun aux CPAM (gestion du risque).



2. FAMILLE :

La CNAF précise que la COG est toujours en négociation et qu'un certain nombre d'indicateurs ont évolué. Elle ajoute que l'indicateur sur l'emploi des travailleurs handicapés a été supprimé.

La CFTC fait un premier constat : concernant les IKL6 indiqués en pourcentage, un indu de 5€ pèserait la même chose que 2000€ ? Est-ce normal ?

Puis, la CFTC interroge la CNAF sur plusieurs sujets. Le montant de la fraude détectée est chiffré en euros : ne pourrait-on pas être tenté de faire passer des indus en fraude détectée ? D'autre part, concernant l'ARIPA, comment évalue-t-on l'atteinte de l'objectif ? Enfin, la CFTC s'interroge sur la pertinence de la compétence locale en matière de validation des comptes et de qualité de la prévision budgétaire en action sociale ?



Réponses de la CNAF :

Le taux de liquidation automatique sera établi sur l'ensemble des pièces et non plus uniquement sur les pièces numérisées. Concernant l'indicateur de fraude, il est compliqué à mettre en place et entraîne toujours un débat lors de la négociation. De même, la validation des comptes est un débat de longue date mais correspond à un objectif commun pour tous les salariés, raison pour laquelle il passe en compétence locale. Enfin, l'ARIPA est un objectif de moyens avec la mise en place de sa promotion. Enfin, chaque organisme doit présenter un plan « qualité de vie au travail ».



3. RETRAITE :

Il s'agit d'aligner un maximum d'indicateurs sur la COG et les cibles sont toutes calculées par rapport à la réalisation 2017.

Pour Mayotte, pas de changement d'indicateur car la marge de manœuvre est très faible.

Taux de DRL (Demande de Retraite en Ligne) faible car il s'agit du taux cumulé sur l'année 2017 avec une mise en place tardive au courant de l'année.

La CFTC réagit par plusieurs constats et questions : la relation client digital suppose un équipement du déclarant ainsi qu'une formation numérique. Comment va être mesuré concrètement le développement de la reconnaissance réciproque ? Comment va-t-on pouvoir influencer sur les achats de l'interbranche ? Enfin concernant l'amélioration de la performance sociale, cet indicateur va peser sur l'ensemble des collaborateurs alors que le taux de féminisation des agents de direction dépend de décisions prises par très peu de personnes.

Réponses de la CNAV :

Relation client digital : les personnes qui se déplacent sont accompagnées (espaces libre-service, maison de service public).

Reconnaissance réciproque : il s'agira de quantifier le nombre de départements avec lesquels les CARSAT ont signé un GIR (groupe iso-ressources).

Achats interbranches : la CNAV relaie les demandes de l'UCANSS.

Taux de féminisation : cela peut être géré dans le cadre de la GPEC et donc être anticipé. De plus, il s'agit d'une injonction gouvernementale forte ainsi que d'un indicateur de la COG.



4. RECOUVREMENT :

Plus de part locale pour les CERTI puisqu'ils sont désormais rattachés à l'ACOSS.

Le nombre d'indicateurs est identique à la précédente annexe.

La dématérialisation du Cesu passe dans la part nationale à cause du passage au prélèvement à la source en 2019. Les cibles de la part nationale correspondent aux cibles de la COG. Le taux de décroché est modifié en taux d'appels aboutis suite à la mise en place du SVI (Serveur Vocal Interactif).

La CFTC rappelle qu'elle demande la neutralisation d'un indicateur national qui n'aurait pu être réalisé et qui pénalise l'ensemble des collaborateurs, comme en 2017 avec l'enquête nationale sous la responsabilité de l'ACOSS et qui n'a pas été réalisée.

La CFTC réagit à la présentation de l'ACOSS par plusieurs questions et interrogations : pourquoi le taux de décroché n'est-il pas modifié en taux d'appels aboutis pour Mayotte ? Le taux de conformité Siret-APE a été supprimé et remplacé par le taux de mise à jour des données administratives sous 15 jours : il s'agit d'un changement majeur étant donné que les listes Siret-APE étaient traitées 1 fois par trimestre et ne concernaient que des critères restreints de l'activité affiliation/modification. Le nouvel indicateur implique un champ d'activité IDRE beaucoup plus important mais surtout des délais très restreints.

Lors de l'énumération des centres nationaux, le CNFE n'aurait-il pas été oublié ?

Le taux de dématérialisation des paiements TI semble très ambitieux au vu des problèmes de passerelle Net Entreprise/Urssaf.fr et des soucis de mandats Sepa.

Concernant la qualité de réponse mail, l'objectif est également ambitieux étant donné que l'outil de gestion multi-canal n'est pas au point (pas de visibilité sur les affaires en cours, pas de visibilité sur plus de 300 affaires) et que de nombreuses demandes d'évolution sont en cours.

Enfin, quels collaborateurs seront concernés par le versement de l'intéressement 2018 et 2019 étant donné l'arrivée de nouveaux collègues (OC, RSI, ...) ?

Réponses de l'ACOSS :

L'enquête de satisfaction 2018 est d'ores et déjà en préparation et sera réalisée. Le taux de départ de cette note correspond aux notes de 2016.

Concernant Mayotte, ils n'ont sans doute pas de SVI mais les vérifications seront faites sur les raisons de la non-modification de cet indicateur et la réponse transmise ultérieurement.

Données administratives : ces mises à jour sous quinzaine évitent l'expédition de courriers inutiles (type TO). Cet indicateur était déjà suivi par l'ACOSS (pas dans le cadre de l'intéressement) mais concernait l'ensemble des circuits et était donc trop générique. Il a été inscrit dans les indicateurs de l'intéressement uniquement sur l'affiliation/modification/radiation et sera personnalisé pour chaque URSSAF selon le taux de traitement.

CNFE : il n'est pas compté (et ne l'a jamais été) comme un centre national car il compte trop peu d'effectif.

Qualité de réponse mail : elle a depuis très longtemps des notes comprises entre 16 et 18 et les problèmes techniques ont toujours été neutralisés dans les

Versement de l'intéressement : il concerne tous les contrats de travail est ou est devenu URSSAF mais pas



calculs.
personnels dont le
les autres.

5. INSTITUT 4.10 :

Aucune modification par rapport à 2017.



6. UCANSS :

Quelques ajustements ont été faits mais il s'agit essentiellement de consolider le niveau de performance 2017.

Les fondamentaux des structures CFTC...

