

CNAV

**ACCORD D'INTERESSEMENT
DANS LA BRANCHE RETRAITE
RESULTATS 2016**

CNI DU 18 AVRIL 2017

LA MASSE GLOBALE D'INTERESSEMENT

Pour l'année 2016, le montant de la masse nationale d'intéressement est égal à 2,50 % de la masse salariale brute de l'année de référence (488.054.656,69 euros) soit 12.201.366,42 euros.

Cette masse nationale d'intéressement se répartit en deux parts :

- la part nationale égale à 40% de la masse totale de l'intéressement (soit 4.880.546,57 euros), elle correspond à l'atteinte des objectifs définis pour la branche retraite ;
- la part régionale égale à 60% de la masse totale de l'intéressement (soit 7.320.819,85 euros), elle correspond à l'atteinte des objectifs définis pour les organismes de la branche retraite.

Le nombre de salariés (équivalents temps plein) éligibles à l'intéressement de la branche retraite (y compris les agents de la MSA des CGSS) s'établit à 12.167,79 pour l'exercice 2016 (dont 314,55 CDD).

Le montant maximal théorique de la prime totale d'intéressement s'établit à 1002,76 euros, soit 401,10 euros au titre de la prime individuelle nationale d'intéressement et 601,66 euros pour la prime locale d'intéressement.

MESURE DE LA PERFORMANCE : L'ATTEINTE DES OBJECTIFS 2016

INDICATEURS ET OBJECTIFS RETENUS (CARSATS ET CGSS)

La mesure de la performance de la branche Retraite et des organismes (Carsat et CGSS) s'effectue à l'aide des 21 indicateurs suivants et des objectifs quantifiés qui s'y rapportent, tels qu'ils figurent dans l'annexe technique de la branche Retraite pour l'intéressement 2014-2016 :

- **Thème « Performance économique et sociale »** (Taux de réalisation: 88,37%)
 - 1) Réduire le coût global d'une unité d'œuvre
 - 2) Améliorer la productivité globale
 - 3) Montée en charge de la mutualisation des achats
 - 4) Améliorer la performance sociale
 - 5) Réduire l'impact des bâtiments et des activités sur l'environnement
- **Thème « Qualité de service »** (Taux de réalisation: 91,11%)
 - 6) Poursuivre l'amélioration de la relation de service : développer les services dématérialisés du Portail Unique de Branche
 - 7) Assurer la continuité des Ressources pour les Droits Propres
 - 8) Assurer la continuité des Ressources pour les Droits Dérivés
 - 9) Améliorer la gestion des stocks des dossiers droits propres
 - 10) Taux de satisfaction globale des retraités
 - 11) Optimiser l'accueil des assurés et retraités sur chaque canal : taux d'appels aboutis
 - 12) Optimiser l'accueil des assurés et retraités sur chaque canal : pourcentage de visites sur rendez-vous

- 13) Développer les actions collectives de prévention pour bien vieillir : ateliers de prévention
 - 14) Garantir la rapidité d'instruction des demandes d'aides individuelles des retraités
 - 15) Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'action sociale
 - 16) Pourcentage d'agences diffusant de l'information, des conseils sur la prévention du vieillissement
 - 17) Suivi du déploiement du dispositif en faveur de l'aménagement du logement individuel
 - 18) Poursuivre le déploiement de la numérisation des flux entrants
- **Thème «Maîtrise des risques et lutte contre la fraude»** (Taux de réalisation: 50%)
- 19) Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement (IQV)
 - 20) Consolider les actions de lutte contre la fraude: montant total des préjudices constatés
 - 21) Assurer un paiement à bon droit: délai de traitement des révisions de service.

PART NATIONALE D'INTERESSEMENT

Le seuil de déclenchement du versement de la « Prime Nationale d'Intéressement » est fixé à 50 % des 950 points mesurables, soit 475 points.

La branche totalisant 775,11 points (soit un taux de réalisation de ses objectifs de 81,59%), la part nationale individuelle d'intéressement s'élève à 327,26 euros (soit 401,10 euros x 81,59%)

PART LOCALE D'INTERESSEMENT

POUR LES CAISSES REGIONALES, CAISSES GENERALES DE SECURITE SOCIALE, CAISSE DE SECURITE SOCIALE DE MAYOTTE ET LA CNAV EN ILE DE FRANCE

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

Dès lors que la caisse régionale atteint 50% des points mesurables, une prime locale d'intéressement, basée sur la part individuelle théorique maximum (soit 601,66 euros), est servie proportionnellement aux points obtenus.

La part individuelle locale d'intéressement moyenne est de 491,21 euros, avec un maximum versé de 601,66 euros.

Tous les organismes de la branche retraite sont éligibles à la part locale d'intéressement.

POUR LA CNAV – SERVICES NATIONAUX

Le seuil de déclenchement du versement de la « Prime Locale d'Intéressement » est fixé à 50 % des 400 points mesurables. Les services nationaux totalisant 250 points, soit 62,50%, la part locale d'intéressement servie est de 376,03 euros

A noter que la prime d'intéressement versée aux agents de la Cnav résulte de la moyenne pondérée de la prime Paris-Ile de France et de la prime Paris-National.

INTERESSEMENT 2016 (PAYE EN 2017)
REPARTITION SUR LA BASE D'UNE ENVELOPPE DE 12 201 366,42 €
(40% réservée pour la prime nationale et 60% pour la prime locale)

Caisses	Effectif 2016	% réalisation	Seuil de déclenchement = 50%	Prime nationale d'intéressement	Prime locale d'intéressement	Total prime d'intéressement
Bordeaux	544,13	93,78%	Oui	327,26	564,26	891,52
Clermont-Fd	292,61	85,70%	Oui	327,26	515,59	842,85
Dijon	515,15	93,33%	Oui	327,26	561,53	888,79
Lille	820,51	79,26%	Oui	327,26	476,88	804,14
Limoges	427,45	94,33%	Oui	327,26	567,57	894,83
Lyon	989,49	84,25%	Oui	327,26	506,91	834,17
Marseille	908,29	74,91%	Oui	327,26	450,69	777,95
Montpellier	419,69	69,93%	Oui	327,26	420,74	748,00
Nancy	475,35	90,87%	Oui	327,26	546,75	874,01
Nantes	533,72	91,61%	Oui	327,26	551,20	878,46
Orleans	468,17	90,93%	Oui	327,26	547,08	874,34
Paris (IDF)	2 178,00	75,27%	Oui	327,26	452,88	780,14
Rennes	491,89	91,16%	Oui	327,26	548,49	875,75
Rouen	556,41	84,22%	Oui	327,26	506,72	833,98
Strasbourg	584,65	92,33%	Oui	327,26	555,53	882,79
Toulouse	456,15	85,24%	Oui	327,26	512,85	840,11
Guadeloupe	164,16	61,78%	Oui	327,26	371,73	698,99
Guyane	51,27	62,27%	Oui	327,26	374,64	701,90
Martinique	135,90	77,71%	Oui	327,26	467,56	794,82
Réunion	176,62	75,37%	Oui	327,26	453,45	780,71
Mayotte	42,56	100,00%	Oui	327,26	601,66	928,92
Paris (National)	935,62	62,50%	Oui	327,26	376,03	703,29
Paris (IDF + National)	3 113,62			327,26	429,79	757,05
Total branche	12 167,79	81,59%	Oui	327,26	491,21	818,47
					Minimum	698,99
					Maximum	928,92
					Ecart	1,33

Part de l'enveloppe totale utilisée: 9 958 948,35 €, soit 81,62 % de 12 201 366,42 €

Part de l'enveloppe nationale utilisée: 3 982 029,49 €, soit 81,59 % de 4 880 546,57 €

Part de l'enveloppe régionale utilisée: 5 976 918,85 €, soit 81,64 % de 7 320 819,85 €

Branche Retraite: Indicateurs retenus pour la mesure de la performance des CARSATS et CGSS

Description de l'indicateur	Points mesurables	2016			Points obtenus
		Seuil	Objectif	Résultat	
Thème : Performance économique et sociale	300				265,11 88,37%
Développer l'efficience des activités de la Branche					
Charges de gestion/Total UO Pondérées (hors fonctions nationales)	50	4,39 €	3,66 €	3,80 €	36,29
Total des unités d'œuvre pondérées / Nombre d'ETP de la branche retraite (hors fonctions nationales)	60	14 794	18 493	17 453	38,82
Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la Branche Retraite					
Pourcentage de montée en charge de la mutualisation des achats : en valeur sur le segment "déplacements" (ferroviaires et aériens)	40	37%	50%	77,11%	40
Améliorer la performance sociale					
Indicateur composite de performance sociale	100	55,00%	75,00%	96,25%	100
Réduire l'impact des bâtiments et des activités sur l'environnement					
Pourcentage de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)	50	-1%	-2%	-2,94%	50

Description de l'indicateur	Points mesurables	2016			Points obtenus
		Seuil	Objectif	Résultat	
Thème : Qualité de service	450				410 91,11%
Poursuivre l'amélioration de la relation de service					
Pourcentage d'évolution du nombre d'utilisations des services dématérialisés du Portail Unique de Branche, en volume de transactions sur le périmètre des services existants l'année "N-1" et présents l'année "N";	40	+ 10%	+ 15%	+ 23,7%	40
Améliorer les délais de liquidation					
Pourcentage des dossiers de droits propres payés dans le mois suivant l'échéance pour les assurés résidant en France et hors convention internationale	40	94%	96%	96,04%	40
Pourcentage des dossiers de droits dérivés payés dans le mois suivant l'échéance due	40	87%	89%	86,52%	0
Pourcentage de dossiers droits propres en stock dont la date d'effet est dépassée depuis plus de 3 mois pour les assurés résidant en France	20	<7%	<5%	2,42%	20
Garantir un niveau élevé de satisfaction des retraités					
Taux de satisfaction globale des retraités	60	85%	90%	93%	60
Optimiser l'accueil des assurés et retraités sur chaque canal					
Taux d'appels aboutis	50	80%	85%	85,70%	50
Pourcentage de visites sur Rendez-vous	30	42%	47%	50,62%	30
Développer les actions collectives de prévention pour bien vieillir					
Suivi du développement des "ateliers de prévention" - Nombre de bénéficiaires	30	40 000	50 000	82 261	30
Garantir la rapidité d'instruction des demandes d'aides individuelles des retraités					
Délai de traitement d'une demande d'aide individuelle (pourcentage de dossiers dont le délai est inférieur ou égal à 40 jours)	40	80%	85%	91,82%	40
Garantir l'adaptation du service aux bénéficiaires de l'action sociale					
Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'action sociale	40	85%	90%	90,53%	40
Pourcentage d'agences diffusant de l'information, des conseils sur la prévention du vieillissement	20	80%	100%	100%	20
Structurer le financement de l'adaptation des logements au vieillissement					
Suivi du déploiement du dispositif en faveur de l'aménagement du logement individuel : - Nombre de bénéficiaires d'un accord de prise en charge pour le financement d'aménagements de logements individuels destinés à prévenir les risques inhérents à la fragilisation liée à l'avancée en âge	20	12 000 accords	14 000 accords	16 880 accords	20
Poursuivre le déploiement de la numérisation des flux entrants					
Pourcentage de documents entrants numérisés sous CAPTURE au siège / total des documents numérisés siège+ agences	20	34%	45%	56,56%	20

Description de l'indicateur	Points mesurables	2016			Points obtenus
		Seuil	Objectif	Résultat	
Thème : Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	200				100 50,00%
Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement					
Indicateur qualité des dossiers validés (IQV): Taux de dossiers mis en paiement sans erreur à incidence financière	100	90%	92%	89,46%	0
Consolider les actions de lutte contre la fraude					
Montant total des préjudices constatés (fraudes qualifiées)	50	6,75 M€	9 M€	13,47 M€	50
Assurer un paiement à bon droit et prévenir les indus et les rappels					
Délai de traitement des révisions de service	50	<130j	<100j	71 jours	50
	950				775,11
					Taux de réalisation 81,59%

Résultats des Services Nationaux de la CNAV (part locale)

- Résultats 2016 -

Description de l'indicateur	Points mesurables	%	Seuil	Objectif	Résultats 2016	Points obtenus
<u>Poursuivre l'amélioration de la relation de service</u>						
Pourcentage d'évolution du nombre d'utilisations des services dématérialisés du Portail Unique de Branche, tous services confondus, par rapport au nombre d'utilisations de l'année d'ouverture du service	50	12,50%	+ 10%	+ 15%	+ 27,73%	50
<u>Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement</u>						
Taux d'Incidence Financière des erreurs décelées dans les dossiers mis en paiement (TIF)	50	12,50%	Inférieur ou égal à 0,80%	Inférieur ou égal à 0,65%	0,872%	0
<u>Améliorer les délais de liquidation</u>						
Délai moyen de traitement des immatriculations des assurés nés à l'étranger	50	12,50%	21 jours	18 jours	15 jours	50
<u>Développer l'efficacité des activités de la Branche</u>						
Total des unités d'œuvre pondérées / Nombre d'Agent (ETP) de la branche retraite % d'évolution de la productivité par rapport à l'année de référence 2013	50	12,50%	+ 2% par rapport à l'année de référence 2013	+ 3% par rapport à l'année de référence 2013	- 3,48% par rapport à l'année de référence 2013	0
<u>Développer l'efficacité des activités de la Branche</u>						
Pourcentage de réduction de l'écart entre la moyenne des 8 caisses les plus productives et la moyenne des 8 caisses les moins productives,	50	12,50%	- 2% par rapport à l'année de référence 2013	- 3% par rapport à l'année de référence 2013	+ 6,05% par rapport à l'année de référence 2013	0
<u>Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la Branche Retraite</u>						
Rationaliser le coût SI régional	50	12,50%	- 1% par an sur référence 2013	- 1,5% par an sur référence 2013	- 14,73% par rapport à l'année de référence 2013	50
<u>Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la Branche Retraite</u>						
Pourcentage de montée en charge de la mutualisation des achats : - en valeur sur le segment "déplacements" (ferroviaires et aériens) et des dépenses hôtelières	50	12,50%	37%	50%	71,17%	50
<u>Améliorer la performance sociale</u>						
Atteindre un taux minimum de 40% du genre le moins représenté parmi les Directeurs et Agents comptables, calculé sur le flux cumulé depuis 2014	50	12,50%	> ou = à 30%	> ou = à 40%	60%	50
	400	100,00%			Total points réalisés	250
					Total points mesurables	400
					Taux de réalisation	62,50%