



## R.P.N. INTERESSEMENT :

**Toujours...intéressant,  
mais il reste nécessaire d'être vigilants...**

Cette RPN qui s'est tenue le 12 juin était consacrée à la détermination des indicateurs proposés par les différentes branches relatives à la mesure de la performance des organismes pour 2012, donc impactant les montants 2013.

En préalable, la CFTC a redemandé le positionnement du COMEX sur la revalorisation des tickets restaurant : cette question sera examinée par cette instance dans les prochains jours. Concernant une demande concernant les accords SDSI, protocole praticiens conseils et Mayotte, l'UCANSS a indiqué que ceux-ci étaient toujours en attente d'agrément, que les équipes ministérielles finissaient d'être complétées et donc rendues opérationnelles et que ce retard dans les agréments ne pouvait en aucun cas être considéré comme négatif....Espérons...

Concernant l'intéressement, la première branche à exposer ses éléments est la maladie.

L'exposé sera le plus long, et d'une manière synthétique la CNAMTS nous précise que le nombre d'indicateurs, répondant à cela à une demande constante de la CFTC, ont été réduits à 9 pour la plupart des organismes concernés.

Sans développer une liste qui pourrait apparaître fastidieuse, au niveau national la CNAMTS a donc retenu 3 pôles principaux, déclinés chacun en 3 indicateurs :

- ⤴ qualité de service
- ⤴ gestion du risque
- ⤴ performance économique et sociale

Pour les indicateurs locaux, les pôles principaux sont les mêmes, avec des déclinaisons différentes et donc un ensemble de 9 indicateurs, pour les CPAM, DRSM, CNAMTS, CARSAT, CARSAT AM, CRAMIF, CGSS, CTI, CEIR, UGECAM, Mayotte.

La CFTC relève plusieurs éléments. Tout d'abord, la réduction du nombre d'indicateurs est positive, les salariés ayant du mal à en intégrer un nombre auparavant assez élevé, la quasi pléthore de ceux-ci ayant pour effet de diluer et morceler la performance et rendant ainsi peu lisibles les efforts réalisés. D'autre part, certains indicateurs ont été supprimés et d'autres ajoutés, amenant ainsi à s'interroger sur la clarté et la lisibilité du processus.

D'autre part, la CFTC intervient au sujet d'un indicateur présent pour de nombreux organismes dans la catégorie « performance économique et sociale » et concernant l'item « Mettre en œuvre un plan de prévention des risques psychosociaux », pour lequel l'objectif est la mise en œuvre de 3 actions dont la mise en place d'un numéro vert. Si cette initiative est intéressante et est encouragée par la CNAMTS, puisque près de 50 organismes maladie ont déjà adhéré à cette possibilité, la CFTC indique que la négociation sur le thème de la santé au travail est actuellement en cours et que cette initiative ne doit pas occulter les leviers d'action qui pourront émerger et que l'accès à ce numéro vert doit être possible pour tous les salariés, quand bien même leur direction n'aurait pas souscrit au dispositif.

La CFTC s'interroge sur la pertinence d'un indicateur relatif à la réduction de la durée des arrêts de travail constatant que c'est bien au praticien de rester vigilant et que de fait le technicien CPAM n'a aucune possibilité de maîtriser ce paramètre.

Enfin, concernant Mayotte, la CFTC apprécie que les indicateurs et objectifs fixés par la CNAMTS soient adaptés à la situation de ce nouveau DOM, qui est en phase de démarrage dans le processus COG/CPG, et qu'il en soit ainsi tenu compte afin de ne pas pénaliser d'emblée le personnel mahorais par une demande trop ambitieuse. Le pragmatisme de la CNAMTS à cette occasion est à souligner.

Cependant, et cette demande sera faite lors de cette réunion à toutes les branches, la CFTC renouvelle sa volonté de voir intégrer aux indicateurs retenus un indicateur concernant la performance sociale de chaque organisme, qui permettrait de mesurer les éléments de stress au travail d'une manière plus fine que le baromètre social institutionnel qui est un agrégat national. Le récent rapport sur les risques psychosociaux et la santé des salariés a fait des constats alarmants qui doivent bien évidemment se retrouver dans les organismes. La mise en place d'un tel indicateur serait de portée notoire et permettrait de vraiment agir en préventif.

#### Branche famille.

Pour cette branche 3 pôles principaux sont retenus avec des déclinaisons variables :

- ▲ amélioration de la relation de service
- ▲ maîtrise des risques et lutte contre la fraude
- ▲ performance économique et volet social du développement durable

La CNAF s'est interpellée sur les difficultés majeures relevées dans plusieurs organismes et la CFTC précise qu'au titre des départementalisations il ne faudrait pas que les salariés impactés subissent une double peine, en voyant les indicateurs 2011 dégradés, ce qui se constate par une variation négative de l'intéressement cette année, et que pour 2012, les mêmes causes engendrent les mêmes effets.

La CNAF précise que la philosophie de la branche au niveau de la mesure de la performance est la suivante : si un objectif n'est pas atteint dans un organisme, au lieu de le pénaliser il est regardé si une progression est cependant constatée par rapport aux précédentes performances, ceci étant alors considéré comme un élément positif porté à l'actif de l'organisme.

D'autre part, des éléments de pondération figurent à l'annexe de l'accord d'intéressement soumis aux Organisations Syndicales et ce pour tous les indicateurs.

La CFTC se félicite de cette approche, qui était déjà mise en œuvre les années précédentes, et apporte au processus une souplesse certaine, compte tenu des difficultés rencontrées par certaines CAF, qui ne doivent pas rejaillir sur un personnel au maximum de ses capacités et souvent non décisionnaire au niveau des choix effectués en urgence par les directions (fermeture des accueils...)

#### Branche Recouvrement.

L'ACOSS indique qu'il y a peu de modifications sauf l'intégration d'éléments concernant Mayotte et l'adaptation de certains seuils en fonction des éléments relevés l'année dernière qui ont permis de constater que les cibles et seuils étaient largement et donc devaient être « relevés » pour 2012.

La CFTC, à la lecture des documents fournis, constate que pour Mayotte les indicateurs, les cibles, les seuils et les pondérations sont identiques aux URSSAF, ce qui étonne.

Les autres branches, maladie, famille ont adopté une attitude plus pragmatique en adaptant les scores au contexte de démarrage de Mayotte dans un processus nouveaux pour les organismes et les salariés.

L'ACOSS considère, pour sa part, que Mayotte doit se positionner illico au niveau des autres URSSAF, qui ont elles déjà une large expérience de la gestion COG/CPG, qui en maîtrisent la gestion et le pilotage depuis de nombreuses années et ont su adapter leurs procédures et organisations en conséquence.

Pour Mayotte, il s'agit du premier CPG signé et en l'occurrence il aurait été réaliste justement d'ancrer l'approche recouvrement dans cette réalité.

La CFTC se félicite d'avoir pu, seule, soulever ce problème qui risque d'entraîner des situations de blocage en fixant des objectifs inatteignables et donc pénalisants pour le personnel et demande qu'une nouvelle approche puisse être envisagée par l'ACOSS.

#### Branche Retraite.

La CNAV nous précise que les indicateurs ne varient pas pour 2012.

Pour Mayotte, le principe de réalité a été également retenu puisque les indicateurs font l'objet d'un ciblage spécifique et d'une adaptation des seuils et objectifs tenant compte des « premiers pas » réalisés dans ce domaine.

La CFTC salue une nouvelle fois ce pragmatisme et constate qu'un consensus implicite a été mis en œuvre.

#### UCANSS.

Une adaptation des indicateurs a été réalisée. Les thèmes retenus concernent la qualité de service, la performance économique et sociale, la maîtrise des risques et la lutte contre la fraude.

Les indicateurs locaux sont également adaptés et d'une manière globale une adaptation des seuils a été opérée en fonction des résultats relevés en 2011 afin de redonner une dynamique adaptée pour 2012.

En conclusion, la CFTC regrette que la présente réunion intéressement se soit tenue en l'absence volontaire de la délégation CGT, qui n'adhère pas à un dispositif qui rappelons le toutefois permet à l'ensemble du personnel d'obtenir sous forme de prime, le reversement de 2,5% de la masse salariale par branche.

Elle renouvelle ses inquiétudes sur l'avenir du dispositif intéressement, si une application stricte de la loi sur la représentativité était appliquée par l'UCANSS entraînant de fait la mise hors circuit de la CFTC, et fait la démonstration, par son intervention au sujet des indicateurs recouvrement pour Mayotte, que la vigilance est de mise, qu'elle est aussi le signe d'un syndicalisme exigeant tel que pratiqué par la CFTC et que la politique de la chaise vide va à l'encontre, très souvent, des intérêts des salariés de notre institution.