



Compte rendu de la RPN du 3 juin 2014 : intéressement.

Cette deuxième RPN intéressement sera consacrée à l'analyse et la discussion des annexes techniques.

En préalable à cette négociation, les organisations syndicales attirent l'attention de l'UCANSS sur la transmission tardive des documents, les éléments de la branche retraite ayant été adressés par mail le matin même. Elles s'interrogent sur la réalité de la négociation, avec des documents quasiment distribués en séance, vu leur transmission tardive. Il est aussi demandé (mais c'est une demande répétée chaque année) que les différentes branches homogénéisent leurs documents afin d'en faciliter l'analyse.

L'UCANSS précise que deux RPN sont encore inscrites au planning (10 et 17 juin 2014), que 3 branches 'ont pas encore de COG définitivement arrêtée et s'engage à ce que les documents définitifs soient transmis aux OS d'ici la fin de semaine.

La CFTC insiste sur le fait que cette négociation est importante et engage les partenaires sociaux pour les 3 années à venir, et précise que l'intéressement permet aux agents de percevoir un complément de rémunération bien appréciable et conséquent, au vu du blocage actuel des rémunérations.

Elle réitère se demande d'une augmentation de la masse salariale qui lui est consacrée de 2,5% à 3%, avec un argument majeur : la consommation réelle de la masse salariale est en fait inférieure au final à ce taux (réel entre 2,2 et 2,3%), envisager de passer progressivement à 3% permettrait de réellement attribuer au personnel les 2,5% actuels !

Annexes branche famille

29 indicateurs ont été retenus (14 pour la part locale, 15 pour la nationale) issus de la nouvelle COG mis en place l'année dernière.

Ces indicateurs s'articulent autour de 3 thèmes.

- Qualité de service
- Maîtrise des risques
- Performance économique et sociale
-

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.

Nature de la performance	Pondération	Indicateurs	Pondération
Service à l'allocataire	01/03/14	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de pièces relatives aux prestations légales et d'action sociale traitées dans un délai inférieur ou égal à 15 jours • Antériorité du solde • Taux d'appels téléphoniques traités par les agents • Taux de dématérialisation des changements de situation 	<p>25 %</p> <p>25 %</p> <p>25 %</p> <p>25 %</p>

Nature de la performance	Pondération	Indicateurs	Pondération
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	1/3	• Atteinte de l'objectif de contrôle tiré du « data mining »	15 %
		• Indicateur de qualité de la liquidation à six mois (IQL6)	20 %
		• Mise en œuvre du plan de contrôle interne supervision	20 %
		• Taux de recouvrement réel des indus	25 %
		• Validation des comptes locaux	20%
Performance économique et sociale	1/3	• Mise en œuvre du plan d'amélioration de la qualité de vie au travail	15%
		• Qualité de la prévision budgétaire en gestion administrative	20%
		• Qualité de la prévision budgétaire en action sociale	35%
		• Régularisation des prestations de service enfance et temps libre	20 %
		• Emploi de personnes en situation de handicap	10 %

La CNAF fait deux remarques. Les mesures prennent désormais en compte les jours ouvrés et plus les jours calendaires, ce qui s'avère plus favorable. Les mesures tendent plus à tenir du niveau de départ des organismes et cerner leur progression qu'à mesurer simplement une performance.

La CFTC se félicite que certaines de ses demandes aient été retenues. Tels la personnalisation des indicateurs et l'intégration d'une prise en charge de la progressivité. Mais elle indique que pour les organismes aidants, ceux ci ne disposent pas d'un bonus alors qu'ils participent à la prise en charge de certaines activités d'organismes en difficulté. La CNAF devrait être en capacité de tenir compte de l'aide apportée.

Elle indique aussi que les récentes élections municipales ont pu avoir un impact sur la performance, pour des indicateurs liés à des partenaires extérieurs do,t les budgets ont de ce fait été gelés ou suspendus (associations, établissements).

Pour 2013 la montée en charge du RSA en télédéclaration s'est établie à 38% des demandes. Pour 2014 l'objectif est de 53% et peut apparaître irréaliste. La CNAF précise que pour les premiers mois de 2014 le taux est déjà de 50%, en conséquence l'objectif apparaît atteignable sans problème.

Pour les places de crèche la CFTC indique que leur création semble actuellement figée, la CNAF précise que l'objectif de 15 000 créations en 2014 apparaît là aussi atteignable.

La CFTC veut bien entendre ce discours optimiste et volontariste mais reste cependant vigilante sur certaines allégations portées avec peut être trop d'assurance par la caisse nationale.

Annexes branche maladie

La CNAMTS indique qu'actuellement il n'y a pas de COG signée. Une lettre de mission a donc été adressée à chaque organisme du réseau.

Les indicateurs sont articulés autour de 3 thèmes :

- Qualité de service
- Maîtrise des risques
- Performance économique et sociale

Pour un total de 12 indicateurs.

Indicateurs	Objectif national 2014	Socle National 2014	Poids
Développement du compte assuré	Nombre adhérents au compte assuré (15,5 M) et taux de dématérialisation (50% attestation de droits, 60% relevé IJ, 61,75% CEAM)	Nombre adhérents au compte assuré (14,5M) et taux de dématérialisation (42% attestation de droits, 50,27% relevé IJ, 52,49% CEAM)	100
Taux de satisfaction Assurés	85% dont 23% très satisfaits	75%	50
Taux de satisfaction Professionnels de santé	85,00%	75%	50
Evolution du nombre de bénéficiaires CMU-C et ACS	287 000 en plus	100 000 en plus	100
Qualité de service	Sous Total Axe 1		300
Nombre d'adhésions au programme PRADO orthopédie	10 000	0	100
Nombre de contacts avec les offreurs de soins (Composite 70% PS et 30% Etablissements)	500 000 contacts avec les professionnels de santé (PS) et 10 000 contacts avec les établissements (Ets)	340 000 contacts PS	100
Montant des économies de maîtrise médicalisée Ville et Hôpital	600 000 000 €	300 000 000 €	100
Diminution du taux de dépassement pour les bénéficiaires de l'ACS	Moins 5 points (correspond à un taux de dépassement de 22,4%)	Taux de dépassement de 27,4%	100
Maîtrise des risques	Sous Total Axe 2		400

Indicateurs	Objectif national 2014	Socle National 2014	Poids
Taux de fiabilité du service de base (Composite: anomalies liquidation PN, PE et anomalies BDO)	< OU = à 0,5% (1/3 PN, 1/3 PE, 1/3 BDO)	-	80
Evolution du nombre de plis traités via Cloé	20 000 000	12 650 000	60
Taux de préjudice subi	0,11%	0,095%	80
Taux d'infirmité des décisions des caisses par les TCI	50%	55%	80
Performance économique et sociale	Sous Total Axe 4		300
	TOTAL PART NATIONALE		1 000

Ces éléments sont ensuite déclinés en local pour chacun des organismes du réseau :

- CPAM
- DRSM
- CNAMTS
- CARSAT et CRAMIF
- CGSS
- CTI
- CEIR
- UGECAM
- MAYOTTE

Les organisations syndicales soulignent qu'aucune COG n'est actuellement signée et qu'en conséquence aucun moyen précis n'est affecté à l'atteinte de ces objectifs, la tendance étant bien évidemment à la diminution de ceux-ci. Elles précisent donc que l'on navigue à vue sur les éléments retenus.

La CFTC précise également que certains indicateurs apparaissent difficilement maîtrisables car liés à des activités opérées par des partenaires extérieurs à la branche et à l'institution, comme le taux d'infirmité des décisions des caisses par les TCI.

La CFTC indique également qu'un indicateur concernant la délivrance de la carte Vitale apparaît lui aussi difficilement maîtrisable, les délais étant corrélés à d'autres prestataires (création carte, envoi...)

L'indicateur décliné organisme concernant le management ne tient pas compte d'une demande à de multiples fois proposée par la CFTC à savoir disposer d'un indicateur concernant la satisfaction au travail.

Concernant les UGECAM les indicateurs concernant la performance économique apparaissent d'une part peu à la main du personnel puisque liés au contexte économique, aux politiques de santé et à la qualité de la politique de développement du groupe.

La CNAMTS précise que ces indicateurs lui apparaissent atteignables sans problème, et qu'ils sont liés à la qualité du travail effectué dans ces organismes.

Encore une fois il nous est livré un discours fortement optimiste qui incite la CFTC à rester vigilante et positionner ses futures interventions sur les difficultés relevées sur le terrain quant à la réalisation de ces objectifs.

Annexes branche retraite

Les indicateurs sont au nombre de 21, contre 27 auparavant.

Dans cette branche aussi l'absence de COG a amené à en neutraliser un certain nombre.

Ils s'articulent autour de 3 thèmes :

- Qualité de service
 - Maîtrise des risques, lutte contre la fraude
 - Performance économique et sociale
-
- **Thème « Performance économique et sociale » (5 indicateurs)**
 - 1) Réduire le coût global d'une unité d'oeuvre
 - 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 » (12 indicateurs)**
 - 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
 - 14) Garantir la rapidité d'instruction des demandes d'aides individuelles des retraités
 - 15) Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'action sociale
 - 16) Suivi du déploiement du dispositif en faveur de l'aménagement du logement individuel
 - 17) Poursuivre le déploiement de la numérisation des flux entrants
-
- **Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude » (4 indicateurs)**
 - 18) Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement (IQV)
 - 19) Consolider les actions de lutte contre la fraude
 - 20) Améliorer le taux de recouvrement des indus frauduleux constatés
 - 21) Assurer un paiement à bon droit : prévenir les indus et les rappels.

Ces indicateurs sont déclinés pour chaque organisme retraite

- CNAV
- CARSAT
- CGSS
- MAYOTTE

Il convient de noter que le seuil de déclenchement a été baissé par la CNAV de 75 à 50 % pour tenir compte des incertitudes liées à l'absence de COG.

La CFTC apprécie cette démarche qui, comme l'indique la CNAV, aurait eu pour effet, l'année dernière de baisser le nombre d'organismes n'ayant pas atteint la totalité des objectifs de 5 à 1.

C'est une démarche que la CFTC voudrait voir appliquée par les autres branches, qui apparaît prudente mais réaliste.

La prochaine RPN est fixée au 10 juin 2014. Elle permettra d'analyser les annexes techniques recouvrement, UCANSS et CRFP.