

CNAV

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

RESULTATS 2018

CNI DU 15 AVRIL 2019

LA MASSE GLOBALE D'INTERESSEMENT

Pour l'année 2018, le montant de la masse nationale d'intéressement est égal à 2,50 % de la masse salariale brute de l'année de référence (480.217.871,14 euros) soit 12.005.446,78 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 4.802.178,71 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 7.203.268,07 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 11 940,37 pour l'exercice 2018.

Le montant maximal théorique de la prime totale d'intéressement s'établit à 1005,45 euros, soit 402,18 euros au titre de la prime individuelle nationale d'intéressement et 603,27 euros pour la prime locale d'intéressement.

MESURE DE LA PERFORMANCE : L'ATTEINTE DES OBJECTIFS 2018

INDICATEURS ET OBJECTIFS RETENUS (CARSATS ET CGSS)

La mesure de la performance de la branche Retraite et des organismes (Carsats et CGSS) s'effectue à l'aide des 20 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 2018 :

- **Thème « Performance économique, sociale et environnementale »** (Taux de réalisation : 100%)
 - 1) Evolution de la productivité
 - 2) Evolution du coût de gestion
 - 3) Taux de formation des collaborateurs
 - 4) Taux d'évolution de la consommation d'énergie

- **Thème « Qualité de service »** (Taux de réalisation : 89,63%)
 - 5) Taux de dossiers droits propres déposés au moins 4 mois avant la date de point de départ de la retraite
 - 6) Taux de dossiers droits propres notifiés avant la date de point de départ de la retraite
 - 7) Taux de dossiers droits dérivés notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande
 - 8) Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)
 - 9) Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)
 - 10) Nombre d'entretiens information retraite (EIR)
 - 11) Taux de satisfaction globale des retraités
 - 12) Taux de satisfaction par mode de contact

- 13) Ressenti de la réitération : nombre moyen de contacts par retraité (tous canaux)
 - 14) Taux de demandes de retraite déposées en ligne
 - 15) Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum
 - 16) Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel
 - 17) Développement de la reconnaissance réciproque des groupes iso-ressources (GIR) : taux de couverture
- **Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude »** (Taux de réalisation : 62,50%)
- 18) Indicateur qualité du processus retraites (IQPR) : Taux de dossiers mis en paiement sans erreur à incidence financière
 - 19) Montant total des indus frauduleux et fautifs constatés
 - 20) Montant total des indus frauduleux et fautifs évités.

PART NATIONALE D'INTERESSEMENT

Le seuil de déclenchement du versement de la « Prime Nationale d'Intéressement » est fixé à 50 % des 920 points mesurables, soit 460 points.

La branche totalisant 804 points (soit un taux de réalisation de ses objectifs de 87,39%), la part nationale individuelle d'intéressement s'élève à 351,47 euros (soit 402,18 euros x 87,39%)

PART LOCALE D'INTERESSEMENT

CAISSES REGIONALES, CAISSES GENERALES DE SECURITE SOCIALE, CAISSE DE SECURITE SOCIALE DE MAYOTTE ET CNAV POUR LA REGION 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 603,27 euros), est servie proportionnellement aux points obtenus.

La part individuelle locale d'intéressement moyenne est de 465,16 euros, avec un maximum versé de 603,27 euros.

Les Caisses Générales de Sécurité Sociale de la Guadeloupe et de la Guyane ne sont pas éligibles à la part locale d'intéressement.

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 280,53 points, soit 70,13%, la part locale d'intéressement servie est de 423,09 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 2018 (PAYE EN 2019)
REPARTITION SUR LA BASE D'UNE ENVELOPPE DE 12 005 446,78 €
(40% réservée pour la prime nationale et 60% pour la prime locale)

Caisses	Effectif 2018	% réalisation	Seuil de déclenchement = 50%	Prime nationale d'intéressement	Prime locale d'intéressement	Total prime d'intéressement
Bordeaux	540,22	90,31%	Oui	351,47	544,82	896,29
Clermont-Fd	270,56	97,78%	Oui	351,47	589,87	941,34
Dijon	508,52	100,00%	Oui	351,47	603,27	954,74
Lille	821,08	83,84%	Oui	351,47	505,79	857,26
Limoges	428,87	86,21%	Oui	351,47	520,07	871,54
Lyon	1 015,46	82,57%	Oui	351,47	498,12	849,59
Marseille	892,07	81,28%	Oui	351,47	490,33	841,80
Montpellier	399,11	80,34%	Oui	351,47	484,66	836,13
Nancy	468,67	84,48%	Oui	351,47	509,64	861,11
Nantes	512,47	80,37%	Oui	351,47	484,85	836,32
Orleans	467,21	92,59%	Oui	351,47	558,54	910,01
Paris (IDF)	2 016,11	53,75%	Oui	351,47	324,26	675,73
Rennes	476,09	87,65%	Oui	351,47	528,79	880,26
Rouen	549,38	81,86%	Oui	351,47	493,83	845,30
Strasbourg	558,67	89,21%	Oui	351,47	538,17	889,64
Toulouse	445,06	89,05%	Oui	351,47	537,18	888,65
Guadeloupe	154,15	41,43%	Non	351,47	-	351,47
Guyane	59,89	17,28%	Non	351,47	-	351,47
Martinique	136,12	50,49%	Oui	351,47	304,61	656,08
Réunion	183,04	71,21%	Oui	351,47	429,58	781,05
Mayotte	44,20	50,00%	Oui	351,47	301,63	653,10
Paris (National)	993,42	70,13%	Oui	351,47	423,09	774,56
Paris (IDF + National)	3 009,53			351,47	356,88	708,35
Total branche	11 940,37	87,39%	Oui	351,47	465,16	816,63
					Minimum	351,47
Part de l'enveloppe totale utilisée: 9 750 918,57 €, soit 81,22 % de 12 005 446,78 €					Maximum	954,74
Part de l'enveloppe nationale utilisée: 4 196 682,73 €, soit 87,39 % de 4 802 178,71 €					Ecart	2,72
Part de l'enveloppe régionale utilisée: 5 554 235,83 €, soit 77,11 % de 7 203 268,07 €						

INDICATEURS ET OBJECTIFS RETENUS POUR LA PERFORMANCE DE LA BRANCHE (PART NATIONALE) ET LA PERFORMANCE DES CARSAT, DES CGSS ET DE LA CNAV EN ILE DE FRANCE (PART LOCALE)

Description de l'indicateur	Pondération	Résultats 2017	Objectifs nationaux 2018		Résultats 2018	Points obtenus
	Points		Seuil	Objectif		
Thème : Performance économique, sociale et environnementale	220					220
						100,00%
Développer l'efficacité des activités de la Branche						
Evolution de la productivité (nombre d'unités d'œuvre pondérées / Nombre d'ETPMA de la branche retraite) - hors fonctions nationales	60	17 834	2,5%	5,0%	19 038 (6,75%)	60
Evolution du coût de gestion (charges de gestion/Total UO Pondérées (hors fonctions nationales))	60	3,94 €	-2,5%	-5,0%	3,50 € (-11,16%)	60
Améliorer la performance sociale						
Taux de formation des collaborateurs (agents ayant bénéficié d'une formation)	50	78,85%	60,00%	65,00%	74,67%	50
Réduire l'impact des bâtiments et des activités sur l'environnement						
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	50	-	-0,5%	-1%	-10,53%	50

Description de l'indicateur	Pondération	Résultats 2017	Objectifs nationaux 2018		Résultats 2018	Points obtenus
	Points		Seuil	Objectif		
Thème : Qualité de service	540					484
						89,63%
Poursuivre l'amélioration de l'offre de service						
Taux de dossiers droits propres déposés au moins 4 mois avant la date de point de départ de la retraite	60	40,12%	40%	45%	43,23%	34,87
Taux de dossiers droits propres notifiés avant la date de point de départ de la retraite	60	52,25%	52%	58%	61,54%	60
Taux de dossiers droits dérivés notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	40	33,58%	30%	35%	35,75%	40
Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	50	83,87%	80%	85%	84,59%	41,29
Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	20	-	45%	50%	78,34%	20
Nombre d'entretiens information retraite (EIR)	40	54 091	51 600	75 000	70 667	29,24
Garantir un niveau élevé de satisfaction des retraités						
Taux de satisfaction globale des retraités	60	92%	86%	91%	90,5%	48,60
Taux de satisfaction par mode de contact (indicateur composite)	40	88,85%	83%	88%	88%	40
Ressenti de la réitération: nombre moyen de contacts par retraité (tous canaux).	20	6	6	5,5	5,45	20
Promouvoir la relation client digitale						
Taux de demandes de retraite déposées en ligne (droits propres)	50	11%	15%	25%	27,26%	50
Déployer la politique de prévention de la perte d'autonomie						
Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	40	93,15%	80%	85%	91,93%	40
Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel (nombre de bénéficiaires)	20	19 319	15 000	15 500	18 255	20
Développement de la reconnaissance réciproque des groupes iso-ressources (GIR) affectés par les Conseils départementaux et par les caisses de retraite (taux de couverture)	40	-	10%	20%	35%	40

Description de l'indicateur	Pondération	Résultats 2017	Objectifs nationaux 2018		Résultats 2018	Points obtenus
	Points		Seuil	Objectif		
Thème : Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	160					100
						62,50%
Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement						
Indicateur qualité du processus retraites (IQPR): Taux de dossiers mis en paiement sans erreur à incidence financière	60	87,73%	87%	89%	86,50%	0
Consolider les actions de lutte contre la fraude						
Montant total des indus frauduleux et fautifs constatés	50	18,785 M€	13,120 M€	17,500 M€	21,372 M€	50
Montant total des indus frauduleux et fautifs évités	50	89,089 M€	67,500 M€	90,000 M€	118,188 M€	50
	920			Total points		804
				Taux de réalisation		87,39%

INTERESSEMENT: INDICATEURS DES MISSIONS NATIONALES DE LA CNAV (part locale) - ANNEE 2018

Description de l'indicateur	Points	Objectifs 2018		Résultats 2018	Points obtenus
		Seuil	Objectif		
Réussir la transformation numérique Taux de disponibilité des applications (front-office, back-office, API, portail Assurés)	50	97,00%	97,20%	98,99%	50
Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement Taux d'Incidence Financière des erreurs décelées dans les dossiers mis en paiement (TIF)	50	Inférieur ou égal à 1%	Inférieur ou égal à 0,98%	1,402%	0
Accroître la performance économique de la Branche Evolution de la productivité (nombre d'unités d'oeuvre pondérées/nombre d'ETPMA)	50	+ 2,5% par rapport à l'année de référence 2017	+ 5% par rapport à l'année de référence 2017	5,74%	50
Accroître la performance économique de la Branche Evolution du coût de gestion (coût de gestion / nombre d'unités d'oeuvre pondérées)	50	- 2,5% par rapport à l'année de référence 2017	- 5% par rapport à l'année de référence 2017	-6,12%	50
Accroître la performance économique de la Branche Réduction des écarts productivité des caisses du réseau	50	10,00%	9,05%	9,42%	30,53
Accroître la performance économique de la Branche Ratio de surface utile nette par agent	50	14 m ²	12 m ²	Neutralisé	-
Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la Branche Retraite Taux de mutualisation des achats en intra et interbranches	50	58%	63%	67,00%	50
Améliorer les délais d'identification Délai moyen de traitement des immatriculations des assurés nés à l'étranger	50	18 jours	15 jours	13 j	50
Améliorer la performance sociale Taux du genre le moins représenté aux postes de direction (Compte tenu du nombre de caisses, la cible de 50% sera atteinte pour un résultat se situant entre 46% et 54%)	50	40%	50%	27%	0
	450			Total points réalisés	280,53
				Total points mesurables	400
				Taux de réalisation	70,13%

Branche Retraite : Intéressement 2018		- Annexe 3 -				
Indicateurs retenus pour la mesure de la performance de la CSS de Mayotte (part locale)						
Description de l'indicateur	Points	Résultats 2017	Objectifs 2018		Résultats 2018	Points obtenus
			Seuil	Objectif		
Thème : Qualité de service						
RM3 - Optimiser l'offre de service multi canal						
% des appels aboutis	50	79,82%	60,00%	65,00%	69,00%	50
RM5 bis - Assurer la continuité des Ressources pour les dossiers Allocation Spéciale Personnes Agées (ASPA)						
% des dossiers ASPA (1er et 2ème droits), payés dans le mois suivant l'échéance due	50	79,35%	70,00%	75,00%	63,08%	0
RM7 - Assurer la continuité des Ressources pour les assurés relevant d'une carrière mixte						
- % des dossiers Droits Propres et Dérivés (1er et 2ème droit) payés dans les 2 mois suivant l'échéance due pour les assurés relevant d'une carrière mixte	50	95,24%	70,00%	75,00%	75,00%	50
RM9 - Améliorer la qualité du compte individuel						
% de Régularisations de carrière traitées pour les générations ciblées	50	83,17%	85,00%	90,00%	76,04%	0
RM11 - Améliorer Les délais de transmission aux partenaires de la DADS						
Taux de saisie des DADS	50	97,32%	90 % au 31/07/18	95 % au 31/07/18	86,32%	0
Description de l'indicateur	Points	Résultats 2017	Objectifs 2018		Résultats 2018	Points obtenus
			Seuil	Objectif		
Thème : Maîtrise des risques et lutte contre la fraude						
RM23 - Améliorer la qualité de la liquidation						
Taux de retour contrôle	50	6,02%	19,00%	14,00%	3,89%	50
						150
						50,00%

PRIMES D'INTERESSEMENT PAR CAISSE REGIONALE - ANNEE 2018

CAISSES	Effectifs			Primes nationales			Primes locales			Primes totales		
	Maladie	Retraite	Total	Maladie	Retraite	Moyenne	Maladie	Retraite	Moyenne	Maladie	Retraite	Moyenne
BORDEAUX	254,85	540,22	795,08	346,64	351,47	349,92	574,95	544,82	554,48	921,59	896,29	904,40
CLERMONT	141,01	270,56	411,57	346,64	351,47	349,82	544,84	589,87	574,44	891,48	941,34	924,26
DIJON	281,69	508,52	790,21	346,64	351,47	349,75	586,07	603,27	597,14	932,71	954,74	946,89
LILLE	512,27	821,08	1 333,35	346,64	351,47	349,61	580,63	505,79	534,54	927,27	857,26	884,15
LIMOGES	215,12	428,87	643,99	346,64	351,47	349,86	574,95	520,07	538,40	921,59	871,54	888,26
LYON	550,06	1 015,46	1 565,52	346,64	351,47	349,77	576,14	498,12	525,53	922,78	849,59	875,30
MARSEILLE	529,21	892,07	1 421,28	346,64	351,47	349,67	594,77	490,33	529,22	941,41	841,80	878,89
MONTPELLIER	218,90	399,11	618,01	346,64	351,47	349,76	587,28	484,66	521,01	933,92	836,13	870,77
NANCY	258,84	468,67	727,51	346,64	351,47	349,75	575,48	509,64	533,07	922,12	861,11	882,82
NANTES	278,48	512,47	790,95	346,64	351,47	349,77	566,97	484,85	513,76	913,61	836,32	863,53
ORLEANS	231,32	467,21	698,53	346,64	351,47	349,87	574,95	558,54	563,97	921,59	910,01	913,84
PARIS CRAM	1 612,49	0,00	1 612,49	346,64		346,64	576,40		576,40	923,04		923,04
PARIS CNAV	0,00	3 009,53	3 009,53		351,47	351,47		356,88	356,88		708,35	708,35
RENNES	250,02	476,09	726,11	346,64	351,47	349,81	574,95	528,79	544,68	921,59	880,26	894,49
ROUEN	297,59	549,38	846,97	346,64	351,47	349,77	550,59	493,83	513,77	897,23	845,30	863,54
STRASBOURG	282,28	558,67	840,95	346,64	351,47	349,85	581,69	538,17	552,78	928,33	889,64	902,63
TOULOUSE	237,36	445,06	682,42	346,64	351,47	349,79	594,77	537,18	557,21	941,41	888,65	907,00
TOTAL	6 151,50	11 362,97	17 514,47	346,64	351,47	349,77	577,43	477,06	512,31	924,07	828,53	862,08
									Minimum	891,48	708,35	708,35
									Maximum	941,41	954,74	946,89
									Ecart	1,06	1,35	1,34

PRIMES D'INTERESSEMENT PAR CAISSE GENERALE - ANNEE 2018

CAISSES	Effectifs (y compris effectifs de la MSA ventilés par tiers entre les branches Maladie, Recouvrement et Retraite)			
	Maladie	Recouvrement	Retraite	Total
GUADELOUPE	509,30	214,56	154,15	878,01
GUYANE	241,14	81,31	59,89	382,34
MARTINIQUE	457,30	186,53	136,12	779,96
REUNION	649,54	219,61	183,04	1 052,19
TOTAL	1 857,28	702,01	533,20	3 092,50

CAISSES	Primes nationales			
	Maladie	Recouvrement	Retraite	Moyenne
GUADELOUPE	346,64	384,89	351,47	356,84
GUYANE	346,64	384,89	351,47	355,53
MARTINIQUE	346,64	384,89	351,47	356,63
REUNION	346,64	384,89	351,47	355,46
TOTAL	346,64	384,89	351,47	356,16

CAISSES	Primes locales			
	Maladie	Recouvrement	Retraite	Moyenne
GUADELOUPE	422,81	410,31	-	345,52
GUYANE	505,66	414,07	-	406,97
MARTINIQUE	517,72	459,03	304,61	466,49
REUNION	474,78	397,83	429,58	450,86
TOTAL	475,11	419,79	225,23	419,47

CAISSES	Primes totales			
	Maladie	Recouvrement	Retraite	Moyenne
GUADELOUPE	769,45	795,20	351,47	702,36
GUYANE	852,30	798,96	351,47	762,50
MARTINIQUE	864,36	843,92	656,08	823,12
REUNION	821,42	782,73	781,05	806,32
TOTAL	821,75	804,68	576,70	775,63

Minimum	769,45	782,73	351,47	702,36
Maximum	864,36	843,92	781,05	823,12
Ecart	1,12	1,08	2,22	1,17

PRIMES D'INTERESSEMENT - CSS MAYOTTE - ANNEE 2018

Effectifs éligibles à l'intéressement

Maladie	Recouvrement	Retraite	Famille	Total
116,23	57,17	44,20	61,90	279,50

Primes nationales

Maladie	Recouvrement	Retraite	Famille	Moyenne
346,64	384,89	351,47	365,00	359,29

Primes locales

Maladie	Recouvrement	Retraite	Famille	Moyenne
305,20	426,48	301,63	476,00	367,27

Primes totales

Maladie	Recouvrement	Retraite	Famille	Moyenne
651,84	811,38	653,10	841,00	726,56