



Intéressement 2014 - 2016

Compte Rendu des RPN consacrés aux annexes techniques

03 & 10 juin 2014

Compte rendu de la RPN du 3 juin 2014 :

Cette troisième RPN intéressement est 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 n'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.

La CFTC réitère sa demande d'une augmentation du taux de la masse salariale qui lui est consacrée de 2,5% à 3% sur la triennalité, avec un argument majeur : la consommation réelle de la masse salariale est en fait inférieure au final à ce taux (réel entre 2 et 2,1%), 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	• Taux de pièces relatives aux prestations légales et d'action sociale traitées dans un délai inférieur ou égal à 15 jours	25 %
		• Antériorité du solde	25 %
		• Taux d'appels téléphoniques traités par les agents	25 %
		• Taux de dématérialisation des changements de situation	25 %
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 compte 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. Telles, 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 dont les budgets ont de ce fait été gelés ou suspendus (associations, établissements).

Pour 2013 la montée en charge du RSA en télé-déclaration 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	
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 Convention d'Objectifs et de Gestion 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 prévoit une mesure de la formulation de la demande par la CPAM, alors que les délais requis pour les tiers extérieurs, eux explosent ce qui est absurde (les délais étant corrélés à d'autres prestataires : création carte, envoi...)

L'indicateur décliné aux organismes 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, et des résultats réels de l'an dernier, difficiles pour ces organismes.

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.

Compte rendu de la RPN du 10 juin 2014 :

Avant d'entrer dans le vif du sujet, la CFTC est intervenue sur 2 points : Agrément de l'accord sur le télétravail, date de mise en application de l'accord sur les garanties conventionnelles compte tenu du retard de l'agrément.

Réponses de l'Ucanss :

- Sur l'agrément de l'accord télétravail : pas d'alerte particulière émanant du ministère, l'UCANSS s'informe sur la date présumée.
- Sur les garanties conventionnelles, la demande de la CFTC d'une application rétroactive sera relayée auprès des membres du COMEX en réunion le 11 juin.

Les questions préalables étant épuisées, le représentant de l'UCANSS tient à faire le point sur les propositions de l'employeur sur l'accord intéressement

◇ Prise en compte de la demande d'intégration dans les absences pénalisantes du congé paternité

◇ Intégration des praticiens conseils

L'employeur n'a pas retenu les demandes CFTC d'augmentation de la masse salariale dédiée à l'intéressement (passage progressif de 2,5% à 3% de la masse salariale) et de réintégration dans la liste des absences non pénalisantes du compte épargne temps.

La CFTC prend acte du refus de l'employeur et regrette la non volonté du COMEX d'ouvrir une véritable négociation Ces propositions nous semblaient pourtant aller dans le sens de l'équité et de la reconnaissance. Le COMEX, manifestement ne partage pas du tout notre analyse et reste campé sur des positions assez rétrogrades

Présentation des annexes

Comme elle l'avait déjà fait lors de la réunion précédente, la CFTC attire l'attention des caisses nationales sur la causalité COG/intéressement. Pour la CFTC la négociation de l'intéressement ne peut être liée à la seule déclinaison des COG et est bien spécifique. Pour la CFTC elle recoupe tout un ensemble cohérent de problématiques différentes et notamment certains accords et dispositions conventionnels (seniors, santé au travail, qualité de services, formation professionnelle).

Pour ce faire elle demande à chaque Caisse nationale de bien vouloir rectifier et compléter les préambules des annexes techniques en ce sens

Par ailleurs, nous rappelons la situation atypique d'aujourd'hui où 3 COG ne sont pas signées (maladie, retraite, recouvrement) et conduit de ce fait à une incertitude sur les moyens.

Annexes branche recouvrement

La branche recouvrement a procédé à une diminution du nombre d'indicateurs passant de 62 à 43. Il est à noter une grande continuité et la volonté de l'ACOSS de fixer des cibles atteignables.

Indicateurs part nationale

Indicateurs	Thème	Pondération	Cible	Seuil
Note de satisfaction	Qualité de service	10,0%	7,4	7
Solde des crédits non répartis sur encaissements hors crédits par anticipation (en montant)	Maîtrise des risques	10,0%	0,10%	0,15%
Taux d'intégration des débits à 10 jours	Maîtrise des risques	10,0%	99,50%	99,00%
Intensité de la politique amiable RG/PL	Maîtrise des risques	10,0%	50,00%	40,00%
Taux de couverture RG	Maîtrise des risques	10,0%	11,57%	10,07%
Montant des redressements LCTI	Maîtrise des risques	10,0%	328,25 M€	300 M€
Taux de non conformité de la répartition	Maîtrise des risques	10,0%	0,10%	0,30%
Taux de couverture des dispositifs de maîtrise des risques	Maîtrise des risques	10,0%	95,00%	85,00%
Taux de féminisation des ADD	Performance éco / sociale	10,0%	39,98%	35%
Nombre de comptes actifs pondérés par ETP	Performance éco / sociale	10,0%	+1,22%	+1,00%

Indicateurs part locale Urssaf/CGSS/CMAF/Ccss

Indicateurs	Thème	Pondération	Cible	Seuil
Taux de décroché	Qualité de service	10,0%	80,0%	65,0%
Taux de respect du délai de réponse aux courriels	Qualité de service	10,0%	90,0%	85,0%
Qualité de la réponse	Qualité de service	10,0%	18,0	14,0
Taux de dématérialisation des paiements des TI en nombre de comptes	Qualité de service	10,0%	60,28%	80% de la cible
Taux de conformité SIRET et APE	Maîtrise des risques	5,0%	99,5%	98,5%
Taux de récupération des créances à 100 j en nombre	Maîtrise des risques	10,0%	63,0%	80% de la cible
Taux de redressement des cotisations contrôlées (redressements positifs)	Maîtrise des risques	10,0%	2,17%	1,80%
Fréquence des redressements LCTI	Maîtrise des risques	10,0%	80,0%	70,0%
Nombre de jours de retards des remontées des balances	Maîtrise des risques	5,0%	1	5
Qualité de vidage des comptes	Maîtrise des risques	10,0%	90%	80% de la cible
Taux de respect de la planification statistique	Maîtrise des risques	5,0%	1	5
Réduction du nombre de kilomètres parcourus	Performance éco / sociale	5,0%	-1,25%	0,0%

Pour les centres nationaux, centre informatique et Mayotte, des indicateurs spécifiques sont prévus

Il s'agit essentiellement d'indicateurs sur la réponse téléphonique et la réponse écrite.

INTERVENTION CFTC

La CFTC prend acte de la volonté de l'ACOSS de modérer les indicateurs en fonction des moyens qui seront alloués. Toutefois, nous sommes étonnés sur l'absence d'un indicateur sur la santé au travail, nous aurions souhaité un indicateur sur le nombre de plans d'action réalisés en local. Nous ne comprenons pas la restriction d'indicateur sur la performance économique et sociale **limités** aux frais de déplacement notamment en phase de réorganisation régionale achevée entraînant des réunions nationales et intra régionales plus importantes. Nous avons obtenu suite à nos questions, la confirmation que l'ACOSS est elle-même concernée par cette réduction du nombre de kilomètres remboursés et qu'elle s'engage à doter les URSSAF régionales d'importants moyens en visio conférence, audio conférence, et à réduire le nombre des réunions nationales.

Par ailleurs, la CFTC a regretté que l'ACOSS ait limité les indicateurs développement durable à cette vision trop restrictive des kilomètres parcourus, au plan local, et de la féminisation des agents de direction au plan national. D'autres indicateurs, pas toujours atteints antérieurement (ex : énergie) et des indicateurs plus sociaux (santé au travail, emploi handicapés) auraient été préférables.

Enfin, nous demandons que **soient** pris en compte les dernières orientations mises en place : centre frontaliers, glissement TESE en neutralisant les indicateurs. Sur les ETP, la CFTC reste très prudente sur les prévisions, car elle craint que cela ne détériore sensiblement les résultats.

Annexes CRFP et UCANSS

CRFP

Un travail de concertation a été réalisé, les indicateurs seront déterminés essentiellement sur la satisfaction et la performance sociale.

Les indicateurs ont été fixés en fonction des résultats 2013 et de la réalité de terrain.

UCANSS

La part nationale est égale à la moyenne pondérée par les effectifs des primes nationales des 4 branches.

La part locale résulte de l'atteinte d'objectifs mesurés selon 15 indicateurs se répartissant sur **les** thèmes suivants :

- Qualité de service : Niveau de satisfaction de l'offre des services de l'Ucanss
- Performance économique et sociale : maîtrise des coûts, taux de formations managers et salariés RH
- Maîtrise des risques et lutte contre la fraude : taux de réalisation, taux de réponses , communication

Corrections et précisions complémentaires aux annexes Branche Retraite

- Réduction des indicateurs de 27 à 21
- Pas de changement : maintien de 15 indicateurs
- Prise en compte de la particularité eu égard à la non signature de la COG
- Prise en compte des difficultés des départements d'outre –mer notamment Mayotte avec mise en place d'indicateurs particuliers

Le représentant de la CNAVTS a confirmé, pour les CARSAT, la réduction du nombre d'indicateurs d'intéressement à 21, au lieu de 27. Cette réduction fait suite aux interventions des organisations syndicales nationales l'an dernier, notamment la Fédération CFTC.

M. GERARD a également annoncé que la CNAVTS avait neutralisé 5 indicateurs pour 2014, maintenu le niveau d'exigence de 15 indicateurs et baissé celui de 10 autres. Cette prise en compte de la particularité de cette année eu égard à la non signature de la COG a été saluée par la CFTC, tout comme la prise en compte des difficultés des départements d'Outre Mer avec mise en place d'indicateurs particuliers notamment pour Mayotte.

Si la CFTC se félicite de la décision de la CNAVTS permettant une pondération ou une neutralisation de plusieurs indicateurs, en revanche elle s'oppose à la confirmation, dans un contexte d'incertitude sur la baisse des effectifs, de l'indicateur d'absentéisme de courte durée qui paraît davantage une mesure du climat social et donc relevant de la prime variable des Directeurs.

Le représentant de la CNAF a confirmé en séance deux évolutions positives d'indicateurs faisant suite à des interventions de la Fédération CFTC et du SNADEOS lors de la séance du 3 juin. Concrètement, le taux de réalisation pour les actions de dématérialisation et la diminution de l'indicateur cible sur le nombre de créations de places de crèche sont de bonnes nouvelles pour les caisses.

La représentante de la CNAMTS a également commenté deux évolutions positives portant sur :

- L'objectif de réduction du taux d'infirmité des décisions des caisses par les TCI qui doit être inférieur ou égal à 50 %.
- L'évolution du montant des indemnités journalières remboursé tout prescripteur qui ne doit pas progresser au-delà de 2 %.

En réponse aux questions du SNADEOS CFTC en séance, la CNAMTS a également confirmé l'accord pour neutraliser, en cas de dysfonctionnement technique et informatique, le taux de traitement des appels aboutis des plateformes de service téléphonique de l'Assurance Maladie qui est fixé à 90 % .

- Il a également été confirmé, suite à notre demande, l'envoi de recommandations aux caisses et aux services médicaux pour être davantage représentés devant les TCI et faire valoir leur position devant ces juridictions, contribuant ainsi à augmenter les chances d'atteindre ce nouvel indicateur 2014 qui reste globalement discuté par les Organisations syndicales nationales.

La CFTC a pris une part importante aux débats pour permettre une pérennité de l'intéressement à un montant qui nous apparaît être un juste retour sur l'investissement des salariés et a été quasiment seule à faire plusieurs propositions d'amélioration réalistes et réalisables qui ont été refusées par l'employeur.

La CFTC est de plus en plus interrogative, voir déçue, par le refus systématique du COMEX d'ouvrir une véritable réflexion future sur l'avenir de l'intéressement dans l'Institution.

La CFTC déplore la frilosité du COMEX qui ne prend pas la véritable mesure de ce moyen de motivation et de reconnaissance des efforts permanents que font les salariés du réseau.

La CFTC considère qu'un tel système ne peut pas éternellement évoluer sur la base d'une négociation imposée par la seule partie « employeur » et uniquement sur une évolution trop souvent à la hausse des annexes techniques.

Cette période triennale qui s'ouvre devant nous est un des rares moments dans le contexte morose actuel qui prévaut pour oser des inflexions et la CFTC considère que le COMEX ne joue pas un rôle suffisamment moteur sur ce dossier.

Un Conseil Fédéral de la CFTC se tiendra avant la date de proposition de signature fixée le 24 juin prochain et se positionnera sur ce dossier.