

ANNEXE TECHNIQUE

DE LA

BRANCHE FAMILLE

GH RG M
Joc
Joc

1. Champ d'application

Les organismes visés par cette annexe sont :

- les caisses d'allocations familiales,
- les unions immobilières dont le personnel est rattaché à une caisse d'allocations familiales,
- les fédérations et unions de caisses d'allocations familiales,
- les Certi,
- les Cnedi,
- les pôles régionaux mutualisés,
- la Caisse nationale des allocations familiales.

2. Mesure de la performance

Conformément aux principes de l'accord, les critères de performance de la Branche Famille sont issus de la Cog 2005/2008 et des contrats pluriannuels de la gestion. Une nouvelle Cog devant intervenir durant la période couverte par l'accord, un avenant sera établi pour les années 2009 et 2010.

2.1 Les indicateurs retenus pour le calcul de la part locale de l'intéressement des Caf, des unions immobilières et des fédérations

Les indicateurs retenus permettent d'apprécier la réalisation des objectifs d'amélioration de la performance figurant aux articles 16 à 22 de la Cog 2005/2008 et relatifs :

- à l'amélioration de la relation de service,
- à la maîtrise des risques,
- à la performance économique.

La part locale des unions immobilières et fédérations correspond à celle de la Caf de rattachement.

2.1.1 Les indicateurs associés à l'amélioration de la relation de service

Trois indicateurs sont associés à l'objectif d'amélioration de la relation de service :

- la part des demandes (prestations légales et aides individuelles d'action sociale) traitées dans un délai ne dépassant pas 15 jours dans au moins 85 % des cas,
- l'indice qualité de la relation téléphonique (prestations légales et action sociale) combinant à la fois un objectif d'amplitude d'ouverture en 2008 d'au moins 30 heures par semaine en moyenne sur l'année et un objectif de taux de réponse traitées par un agent d'au moins 88 %,
- l'indice qualité de l'accueil physique (prestations légales et action sociale) combinant à la fois un objectif d'amplitude d'ouverture en 2008 d'au moins 35 heures par semaine

6H
2G

Jac
Joc

en moyenne sur l'année et l'objectif d'un temps d'attente inférieur à 20 minutes dans au moins 85 % des cas.

2.1.2 Les indicateurs associés à la maîtrise des risques

Quatre indicateurs sont associés à l'objectif d'une meilleure maîtrise des risques :

- le contrôle des faits générateurs Cristal avec un objectif de contrôle d'au moins 30 % des faits générateurs,
- le respect des échéances des restitutions comptables fixées par l'agent comptable national et notifiées aux caisses locales par la circulaire d'arrêté des comptes (sous réserves des aléas externes à la gestion des organismes),
- l'atteinte de l'ensemble des objectifs de couverture des risques informatiques du référentiel « Tacite »,
- le taux de couverture du référentiel national des risques qui doit être d'au moins 95 %.

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur ce dernier indicateur

Taux	Note
< 95 %	0
≥ 95 % - < 98 %	3
≥ 98 %	5

2.1.3 Les indicateurs associés à la performance économique

Quatre indicateurs sont associés à l'objectif d'une performance économique accrue :

- le respect de la limite de dépenses de gestion fixée par le crédit de référence paramétré,
- l'écart au coût d'objectif vers lequel chaque caisse doit converger d'ici l'année 2010, la progressivité du rapprochement pour les années 2008 à 2010 étant précisée dans le tableau ci-après :

	2008	2009	2010
Ecart au coût d'objectif	≤ 3 %	≤ 2 %	≤ 1 %

- la qualité de la prévision budgétaire des prestations de service enfance et temps libre calculée à partir du rapport entre la prévision et la clôture budgétaire avec un objectif d'un écart de 10 % maximum,
- le taux de régularisation des prestations de service enfance et temps libre, calculé à partir du rapport entre les données de clôture de l'année n et celles de la réalisation finale entraînant une régularisation sur l'année n+1, avec un objectif d'un écart de 10 % maximum.

2.1.4 Pondération des indicateurs

Afin de moduler le poids des différents critères en fonction de leur importance dans l'amélioration de la performance, le résultat obtenu pour chacune des dimensions de la performance et pour chaque indicateur fait l'objet d'une pondération.

64
26
Joc
Joc

Nature de la performance	Pondération	Indicateurs	Pondération indicateurs
Qualité de service	34 %	Taux de pièces traitées dans un délai \leq 15 jours Indice qualité accueil physique Indice qualité communication téléphonique	50 % 25 % 25 %
Maîtrise des risques	33 %	Taux de contrôle des faits générateurs Respect des échéances des restitutions comptables Atteinte de l'ensemble des objectifs du référentiel « Tacite » Taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques	45 % 5 % 25 % 25 %
Performance économique	33 %	Respect de la limite de dépenses fixée par le Fnga Ecart au coût d'objectif Qualité de la prévision budgétaire en action sociale Régularisation des prestations de service enfance et temps libre	25 % 25 % 25 % 25 %

2.2 Les indicateurs retenus pour le calcul de la part locale de l'intéressement des Certi

Le calcul de la part locale de l'intéressement est basé sur la réalisation d'objectifs caractérisant :

- la qualité du service rendu aux Caf,
- la maîtrise des risques inhérents à l'exploitation informatique.

2.2.1 Les indicateurs associés à la qualité du service rendu aux Caf

Deux indicateurs sont retenus :

- le taux de disponibilité du système informatique (responsabilité Certi)
- le taux de respect des échéances de l'ensemble des traitements (responsabilité Certi).

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur ces deux indicateurs.

Taux	Note
< 99,5 %	0
\geq 99,5 % - < 99,6 %	1
\geq 99,6 % - < 99,7 %	2
\geq 99,7 % - < 99,8 %	3

26
6H
Juc
Juc

>= 99,8 % - < 99,9 %	4
>= 99,9 %	5

2.2.2 Deux indicateurs associés à la maîtrise des risques

Deux indicateurs sont retenus :

- l'atteinte de l'ensemble des objectifs de couverture des risques informatiques du référentiel « Tacite »,
- le respect des échéances des restitutions comptables fixées par l'agent comptable national et notifiées aux caisses locales par la circulaire d'arrêté des comptes (sous réserves des aléas externes à la gestion des organismes),

2.2.3 Pondération des indicateurs

Afin de moduler le poids des différents critères en fonction de leur importance dans l'amélioration de la performance, le résultat obtenu pour chacune des dimensions de la performance et pour chaque indicateur fait l'objet d'une pondération.

Nature de la performance	Pondération	Indicateurs	Pondération indicateurs
Qualité de service	65 %	Respect des échéances de l'ensemble des traitements	40 %
		Disponibilité du système informatique	60 %
Maîtrise des risques	35 %	Couverture du référentiel de maîtrise des risques informatiques (Tacite)	95 %
		Respect des échéances des restitutions comptables	5 %

2.3 Les indicateurs retenus pour le calcul de la part locale de l'intéressement des pôles régionaux mutualisés

Le rôle des pôles régionaux mutualisés étant de prendre en charge des fonctions assurées par les caisses, les critères de performance les concernant peuvent être assimilés à ceux des organismes eux-mêmes.

Le calcul de la part locale d'intéressement s'effectue en ce qui les concerne sur la base de la moyenne des parts locales versées aux caisses de leur périmètre d'action.

2.4 Les indicateurs retenus pour le calcul de la part locale de l'intéressement de la Cnaf et des Cnedi

Dans la mesure où l'une des contributions attendues de la part de la Caisse nationale, et des Cnedi est l'appui à la réalisation des objectifs locaux des Caf, l'intéressement est basé sur la moyenne des résultats des caisses pour la première année de l'accord.

6H
JJC
JJC

De nouveaux indicateurs seront établis par avenant en 2009 dans le cadre de la nouvelle Cog 2009/2012 et du prochain schéma directeur du système d'information afin de prendre en compte les objectifs qui seront fixés à l'organisme national.

2.5 Les indicateurs retenus pour le calcul de la part nationale de l'intéressement

Les critères pour le calcul de la part nationale de l'intéressement sont ceux retenus pour celui de la part locale des Caf auquel s'ajoute un critère supplémentaire relatif à la lutte contre la fraude commun à l'ensemble des branches.

Pour la première année de l'accord, ce critère est commun à l'ensemble des branches. Il s'appuie sur la signature, par l'ensemble des 123 Caf, de conventions visant à renforcer la coopération avec les autres acteurs publics. Il sera approfondi dans le cadre de l'avenant qui sera établi dans le cadre de la prochaine Cog et pourra être intégré dans le calcul de la part locale.

Afin de moduler le poids des différents critères en fonction de l'importance différenciée des objectifs, le résultat obtenu pour chacune des dimensions et pour chaque indicateur fait l'objet d'une pondération.

Nature de la performance	Pondération	Indicateurs	Pondération indicateurs
Qualité de service	34 %	Taux de pièces traitées dans un délai \leq 15 jours Indice qualité accueil physique Indice qualité communication téléphonique	50 % 25 % 25 %
Maîtrise des risques	33 %	Taux de contrôle des faits générateurs Respect des échéances des restitutions comptables Atteinte de l'ensemble des objectifs du référentiel « Tacite » Taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques Lutte contre la fraude	35 % 5 % 20 % 20 % 20 %
Performance économique	33 %	Respect de la limite de dépenses fixée par le Fnga Ecart au coût d'objectif Qualité de la prévision budgétaire en action sociale Régularisation des prestations de service enfance et temps libre	25 % 25 % 25 % 25 %

GH
2/2
JL
01/01

3. Modalités de mise en oeuvre de l'intéressement

3.1 Etablissement d'une notation en fonction de l'atteinte des objectifs

L'appréciation de la performance s'effectue sur la base d'une notation établie en fonction de l'atteinte des objectifs.

Lorsque un objectif est atteint, la note attribuée est de 5, sauf

- pour les Caf en ce qui concerne le taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques
- pour les Certi en ce qui concerne le taux de disponibilité du système informatique et le taux de respect des échéances de l'ensemble des traitements.

Dans ces deux cas, la notation est progressive (voir § 3.1.2 et § 3.2).

Une note de performance globale est calculée à partir de l'ensemble des notes attribuées en fonction de la pondération affectée :

- à chaque critère,
- à chaque indicateur pour chaque critère.

Pour un certain nombre d'organismes, dont le niveau d'atteinte des objectifs est au départ faible, la trajectoire de progrès effectuée d'une année sur l'autre peut s'avérer insuffisante pour parvenir au seuil de déclenchement du versement de la part locale d'intéressement. Dans ce cas, la note de performance locale fait l'objet d'une correction la mettant au niveau du seuil de déclenchement dès lors que l'amélioration des performances d'une année sur l'autre pour chacun des objectifs non atteints est au moins de 5 %, sauf en ce qui concerne la réduction des écarts au coût d'objectif où ce pourcentage est de 2%.

3.2 Montant de la masse financière pour la part nationale d'intéressement

Le montant de la masse financière prévue pour la part nationale d'intéressement (PNI) est distribué en fonction de la note globale de performance institutionnelle selon un barème progressif avec un seuil de déclenchement lorsque la note de performance atteint 3,5.

Dotation PNI = $\frac{\text{masse financière réservée à la PNI} \times \text{note de performance nationale obtenue}}{\text{note de performance maximum soit 5}}$

3.3 Mode de calcul de la part locale

3.3.1 Pour les Caf, les unions immobilières et les fédérations

La part locale d'intéressement (PLI) est versée dès lors que la note de performance locale a atteint un seuil de déclenchement fixé à 3.

64
JCC
JMC

L'enveloppe financière distribuée aux organismes ayant atteint le seuil de déclenchement est calculée selon la formule suivante :

$$\text{Enveloppe PLI distribuée} = \frac{\text{masse financière réservée à la PLI} * \text{effectifs des organismes éligibles}}{\text{effectif total de la Branche}}$$

Cette enveloppe permet le calcul d'une dotation pour chaque organisme dont le montant est modulé en fonction de la note obtenue selon la formule suivante :

$$\text{Dotation PLI} = \frac{\text{enveloppe PLI distribuée} * \text{effectifs de l'organisme} * \text{note de performance obtenue}}{\text{somme des produits de la note et des effectifs de chaque organisme éligible}}$$

Cette dotation permet le calcul de la part locale d'intéressement (PLI) selon la formule suivante :

$$\text{PLI} = \frac{\text{dotation part locale d'intéressement (PLI)}}{\text{effectifs de l'organisme}}$$

3.3.2 Pour les Certi

Le versement de la part locale d'intéressement des Certi intervient dès lors que la note est au moins égale à 3.

Son montant est modulé selon les mêmes modalités que celles appliquées aux Caf.

3.3.3 Pour les Prm

Le versement de la part locale d'intéressement des pôles régionaux mutualisés intervient dès lors que la note est au moins égale à 3.

Son montant correspond à la moyenne des parts locales versées aux caisses du périmètre du Prm concerné.

3.3.4 Pour la Cnaf et les Cnedi

Le versement de la part locale d'intéressement de la Cnaf et des Cnedi intervient dès lors que la note est au moins égale à 3,5.

Son montant correspond à la moyenne des parts locales des 123 Caf pour la première année d'application du protocole.

3.4 Mode de calcul de la part nationale

La part nationale d'intéressement est répartie uniformément entre l'ensemble des salariés de la Branche Famille selon la formule suivante :

6H
24
M
500
500

PNI = masse financière affectée à la PNI
effectifs au 31/12 de l'année n-1

64
26
M
J
J

6H
2a
dre
dre