

**Avenant**

**Branche famille**

**Annexes Techniques 2009**

ATC

GH  
CP Jme

## 1. Champ d'application : pas d'évolution

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

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

Objectifs de performance	Protocole 2008		Avenant 2009 - 2010	
	objectif	pondération	objectif	pondération
Délai de traitement	85 % < 15 J	17 %	85 % < 15 J	15 %
Qualité accueil physique	85 % < 20 mns et 35 H / semaine	8,5 %	85 % < 20 mns et 35 H / semaine	7,5 %
Qualité accueil téléphonique	88 % efficacité et 30 H / semaine	8,5 %	90 % efficacité et 30 H / semaine	7,5 %
Contrôle FG CRISTAL	30 % des FG	14,85 %	30 % des FG	6 %
Contrôle des FG ciblés fraude	-	-	8,5 % des FG	6 %
Couverture référentiel MDR	> 95 %	8,25 %	> 96 %	6 %
Couverture référentiel TACITE	100 %	8,25 %	100 %	6 %
Echéances production des comptes	OUI / NON	1,65 %	-	-
Validation des comptes	-	-	OUI / NON	6 %
Respect CREF	OUI / NON	8,25 %	OUI / NON	7,50 %
Ecart coût objectif	< 3 %	8,25 %	< 4 %	7,50 %
Qualité prévision PS	< 10 %	8,25 %	< 10 %	7,50 %
Qualité régularisation PS	< 10 %	8,25 %	< 10 %	7,50 %
Réduction énergie	-	-	> 2 %	5 %
Emploi handicapés	-	-	> 5 %	5 %

A compter de 2009, en cas d'évolution de la charge supérieure à 5 % par rapport à 2008 et pour chacun des engagements non atteints, les indicateurs associés à l'amélioration de la relation de service sont alors corrélés

à l'évolution de cette charge de travail. La charge et la performance de chaque indicateur sont examinées séparément.

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

Objectifs de performance	Protocole 2008		Avenant 2009 - 2010	
	objectif	pondération	objectif	pondération
Disponibilité système informatique	> 99,5 %	39 %	> 99,5 %	21 %
Respect échéances	> 99,5 %	26 %	> 99,5 %	14 %
Performance réseau	-	-	Moyenne CAF Région	35 %
Couverture référentiel TACITE	100 %	33,25 %	100 %	12 %
Echéances production des comptes	OUI / NON	1,75 %	-	-
Validation des comptes	-	-	OUI / NON	8 %
Réduction énergie	-	-	> 2 %	5 %
Emploi handicapés	-	-	> 5 %	5 %

## 2.3. Les indicateurs retenus pour le calcul de la part locale de l'intéressement des pôles régionaux mutualisés : pas d'évolution

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

Objectifs de	Protocole 2008	Avenant 2009 - 2010
--------------	----------------	---------------------

M  
G.H  
JMC

Ⓒ

TTC

performance	objectif	pondération	objectif	pondération
Performance réseau	Moyenne 123 CAF	100 %	Moyenne 123 CAF	35 %
Pilotage projets majeurs	-	-	Production livrables + délais	35 %
Couverture référentiel TACITE	-	-	100 %	10 %
Certification comptes	-	-	OUI/NON	10 %
Réduction énergie	-	-	> 2 %	5 %
Emploi handicapés	-	-	> 5 %	5 %

TTC

Ad  
G.H.  
CP Jone