

**ANNEXE TECHNIQUE DE LA
BRANCHE FAMILLE
EXERCICE 2010**

*MA
F⁰²
VYB*

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 prévus pour les années 2009 et 2010 sont issus de la Cog 2009/2010 signée en avril 2009.

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 de la Cog 2009/2012 et relatifs :

- à l'amélioration de la relation de service,
- à la maîtrise des risques et la lutte contre la fraude,
- à la performance économique
- à la prise en compte des exigences du développement durable.

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**

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

- la part des demandes de minima sociaux (Rsa et Aah) traitées dans un délai ne dépassant pas 10 jours dans au moins 85 % des cas,
- 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 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 90 %,
- l'indice qualité de l'accueil physique (prestations légales et action sociale) combinant à la fois un objectif d'amplitude d'ouverture d'au moins 35 heures par semaine en moyenne sur l'année et l'objectif d'un temps d'attente inférieur à 20 minutes dans au moins 85 % des cas.

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.

[Handwritten signatures and initials]

Le critère de corrélation est alors le suivant :

Evolution de la charge : base 2008	Coefficient de valorisation de la charge traitée
+ 5 % ≤ charge < + 10 %	1,04
+ 10 % ≤ charge < + 15 %	1,08
+ 15 % ≤ charge < + 20 %	1,12
+ 20 % ≤ charge < + 25 %	1,16
+ 25 % ≤ charge < + 30 %	1,20
≥ + 30 %	1,24

Le résultat corrélé à la charge de travail est ensuite comparé à la cible de l'exercice pour l'indicateur concerné et la note de performance est attribuée en conséquence.

2.1.2 Les indicateurs associés à la maîtrise des risques et à la lutte contre la fraude

Dans l'attente de la redéfinition en cours de la politique de maîtrise des risques de la branche Famille, cinq indicateurs sont associés à l'objectif d'une meilleure maîtrise des risques et à la lutte contre la fraude :

- le contrôle des faits générateurs Cristal avec un objectif de contrôle d'au moins 30 % des faits générateurs,
- l'atteinte de l'ensemble des objectifs de couverture du référentiel national des sécurités obligatoires et des risques informatiques du référentiel « Tacite »,
- la validation des comptes locaux par l'agent comptable national.

Selon le nombre et l'importance des observations dont la graduation est comprise entre 1 et 4, un score est établi. Il détermine la note attribuée à l'organisme.

	Nature des observations	Nombre de points
A	Observation mineure ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes	1
B	Observation significative ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes	2
C	Observation très significative ne pouvant pas à elle seule remettre en cause la validation des comptes : nombre de points	3
D	Observation très significative pouvant à elle seule remettre en cause la validation des comptes : nombre de points	4

Score	Note
≥0 et <5	5
>5 et ≤15	4
>15 et ≤20	3
>20 et ≤25	2
>25	1
Refus de validation	0

- le taux de couverture du référentiel national des sécurités obligatoires et du référentiel « Tacite » qui doit être d'au moins 96 %.

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

Taux	Note
< 96 %	0
≥ 96 % < 99 %	3
≥ 99 %	5

- le contrôle des faits générateurs ciblés fraude avec un objectif de contrôle d'au moins 8,5% des faits générateurs.

Handwritten signatures and initials:
 A large stylized signature on the left, followed by initials 'me', 'VA', 'CB', and 'M'.

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 2012, la progressivité du rapprochement pour les années 2009 et 2010 étant précisée dans le tableau ci-après :

	2009	2010
Ecart au coût d'objectif	≤ 4 %	≤ 3 %

- 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 en 2009 et 8 % en 2010,
- 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 en 2009 et 8 % en 2010.

2.1.4 Les indicateurs associés à la prise en compte des exigences du développement durable

Deux indicateurs sont associés à la prise en compte des exigences du développement durable :

- Le taux de réduction des volumes consommés en matière d'énergie avec un objectif de diminution de 2% par an en 2009 et 2010 soit une diminution totale de 8 % entre la base 2006 et 2010.
- Le respect du taux légal de 6% d'emploi de personnes en situation de handicap avec au minimum une diminution annuelle de 5% de la contribution financière compensatoire.

2.1.5 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	30 %	Taux de demandes de minima sociaux traitées dans un délai ≤ 10 jours	25 %
		Taux de pièces traitées dans un délai ≤ 15 jours	25%
		Indice qualité accueil physique	25 %
		Indice qualité communication téléphonique	25 %
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	30 %	Taux de contrôle des faits générateurs	20 %
		Taux de contrôle des faits générateurs ciblés fraude	20 %
		Atteinte de l'ensemble des objectifs du référentiel « Tacite »	20 %
		Taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques	20 %
		Validation des comptes locaux	20 %
Performance économique	30 %	Respect de la limite de dépenses fixée par le crédit de référence	25 %
		Ecart au coût d'objectif	25 %

		Qualité de la prévision budgétaire en action sociale	25 %
		Régularisation des prestations de service enfance et temps libre	25 %
Développement durable	10 %	Taux de réduction des consommations d'énergie	50 %
		Respect taux légal d'emploi handicapés	50 %

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 performance moyenne des Caf de la région Certi,
- la qualité du service rendu aux Caf,
- la maîtrise des risques inhérents à l'exploitation informatique
- la prise en compte des exigences du développement durable

2.2.1 L'indicateur associé à la performance des Caf de la région Certi

Dans la mesure où l'une des contributions attendues de la part des Certi est l'appui à la réalisation des objectifs locaux des Caf de leur région, cet indicateur correspond à la moyenne des performances de ces dernières.

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

Deux indicateurs sont retenus :

- le taux de disponibilité du système informatique,
- le taux de respect des échéances de l'ensemble des traitements.

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

Taux	Note
< 99,5 %	0
>= 99,5 % - < 99,6 %	1
>= 99,6 % - < 99,7 %	2
>= 99,7 % - < 99,8 %	3
>= 99,8 % - < 99,9 %	4
>= 99,9 %	5

2.2.3 Les indicateurs associés à la maîtrise des risques

Deux indicateurs sont retenus :

- l'atteinte de l'ensemble des objectifs du référentiel « Tacite », la note affectée au calcul de la prime étant dépendante du niveau atteint sur cet indicateur selon le même barème que pour la part locale des Caf ;
- la validation des comptes locaux par l'Agent Comptable national, la note affectée étant dépendante de la qualité de production des comptes locaux selon le barème ci-dessous :

Opinion sur les comptes annuels	Note
Validation sans restriction	5
Validation avec observations	4
Validation avec observations et corrections	2
Refus de validation	0

2.2.4 Les indicateurs associés à la prise en compte des exigences du développement durable

- Deux indicateurs sont retenus :

Handwritten signatures and initials:
 J
 JMC
 WA
 CB
 M

- le taux de réduction des volumes consommés en matière d'énergie avec un objectif de diminution de 2 % par an en 2009 et 2010 soit une diminution totale de 8 % entre la base 2006 et 2010.
- le respect du taux légal de 6% d'emploi de personnes en situation de handicap avec au minimum une diminution annuelle de 5 % de la contribution financière compensatoire.

2.2.5 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
Performance du réseau	35 %	Moyenne des performances des Caf de la région Certi	100 %
Qualité de service	35 %	Respect des échéances de l'ensemble des traitements	40 %
		Disponibilité du système informatique	60 %
Maîtrise des risques	20 %	Atteinte de l'ensemble des objectifs du référentiel Tacite	60 %
		Validation des comptes locaux	40 %
Développement durable	10 %	Taux de réduction des consommations d'énergie	50 %
		Respect taux légal emploi handicapés	50 %

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

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

- la performance moyenne du réseau des Caf,
- la capacité de la Cnaf à réaliser les grands projets majeurs définis dans la Cog
- la maîtrise des risques inhérents à l'Etablissement public
- la prise en compte des exigences de développement durable.

2.4.1 L'indicateur associé à la performance du réseau des Caf

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, cet indicateur correspond à la moyenne des performances du réseau des caisses.

2.4.2 L'indicateur associé à la capacité de la Caisse nationale de mener à bien les grands projets majeurs définis dans la Cog

La capacité du réseau des caisses à atteindre les objectifs de service, de maîtrise des risques et de performance économique définis dans la Cog dépend également de la capacité de la Caisse nationale et des Cnedi de mener à bien les grands projets majeurs.

Chaque année, le directeur général de la Cnaf fixe la liste des projets majeurs de l'exercice à venir. Pour chacun d'entre eux, l'objectif est atteint si le projet est mené à bien dans les délais fixés et avec la production des livrables prévus initialement.

Si la conduite des projets respecte ces deux critères, une note de 5 est affectée à chacun d'entre eux. La note finale correspond à la moyenne des notes.

2.4.3 L'indicateur associé à la maîtrise des risques

L'indicateur retenu est l'atteinte de l'ensemble des objectifs du référentiel « Tacite ».

La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur ces indicateurs selon le même barème que pour la part locale des Caf

2.4.4 Les indicateurs associés à la prise en compte des exigences du développement durable

Deux indicateurs sont retenus :

- le taux de réduction des volumes consommés en matière d'énergie avec un objectif de diminution de 2% par an en 2009 et 2010 soit une diminution totale de 8 % entre la base 2006 et 2010,
- le respect du taux légal de 6% d'emploi de personnes en situation de handicap avec au minimum une diminution annuelle de 5% de la contribution financière compensatoire.

2.4.5 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
Performance du réseau	35 %	Moyenne des performances des Caf	100 %
Pilotage des projets majeurs	35 %	Capacité à mener à bien les projets majeurs	100 %
Maîtrise des risques	20 %	Couverture du référentiel de maîtrise des risques informatiques (Tacite)	100 %
Développement durable	10 %	Taux de réduction des consommations d'énergie	50 %
		Respect taux légal emploi handicapés	50 %

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

Les critères et cibles pour le calcul de la part nationale de l'intéressement sont ceux retenus pour celui de la part locale des Caf à l'exception des critères suivants pour lesquels la cible nationale est différente de celle retenue au niveau local :

- qualité de la prévision budgétaire en matière de prestations de service enfance et temps libre avec un objectif d'un écart maximum de 3 %

[Handwritten signatures and initials]

- taux de régularisations des prestations de service avec un objectif d'un écart maximum de 5 % en 2009 et 4 % en 2010.

En cas d'évolution de la charge supérieure à 5 % par rapport à 2008 et pour chacun des objectifs de qualité de service non atteints, les indicateurs associés à l'amélioration de la relation de service sont corrélés à l'évolution de la charge de travail dans les mêmes conditions que pour le calcul de la part locale des Caf.

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	30 %	Taux de demandes de minima sociaux (Rsa et Aah) traitées dans un délai \leq 10 jours	25 %
		Taux de pièces traitées dans un délai \leq 15 jours	25 %
		Indice qualité accueil physique	25 %
		Indice qualité communication téléphonique	25 %
Maîtrise des risques	30 %	Taux de contrôle des faits générateurs	25 %
		Taux de contrôle des faits générateurs ciblés fraude	25 %
		Atteinte de l'ensemble des objectifs du référentiel « Tacite »	25 %
		Taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques	25 %
Performance économique	30 %	Respect de la limite de dépenses fixée par le Fnga	25 %
		Ecart au coût d'objectif	25 %
		Qualité de la prévision budgétaire en action sociale	25 %
		Régularisation des prestations de service enfance et temps libre	25 %
Développement durable	10 %	Taux de réduction des consommations d'énergie	50 %
		Respect taux légal d'emploi handicapés	50 %

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 et la validation des comptes
- pour les Certi en ce qui concerne le taux de disponibilité du système informatique, le taux de respect des échéances de l'ensemble des traitements et la validation des comptes.

Dans ces cas, la notation est progressive (voir § 2.1 et § 2.2).

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%.

En ce qui concerne les critères de développement durable, l'évolution est calculée à partir de la base 2006, base de départ du plan cadre UCANSS.

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.

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

3.3. Mode de calcul de la part locale

3.3.1 Pour les Caf, les unions immobilières et les fédérations

Le montant de la masse financière prévue pour la part locale d'intéressement (PLI) est distribué en fonction de la note globale de performance de chaque caisse selon un barème progressif avec un seuil de déclenchement lorsque la note de performance atteint 3.

$$\text{PLI maximum} = \frac{\text{masse financière réservée à la PLI}}{\text{Total des ETP éligibles de la branche}}$$

Le calcul de la part locale d'intéressement (PLI) de chaque caisse se fait alors selon la formule suivante :

$$\text{PLI} = \frac{\text{PLI maximum} * \text{note de performance locale obtenue}}{\text{note de performance maximum soit 5}}$$

3.3.2 Pour les Certi

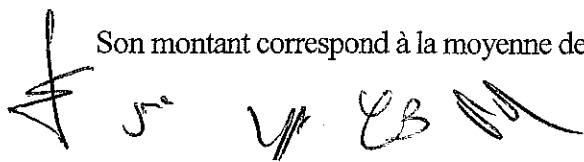
Le versement de la part locale d'intéressement des Certi intervient dès lors que la note est au moins égale à 3.

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.

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

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 :

$$\text{PNI} = \frac{\text{masse financière affectée à la PNI}}{\text{Total des ETP éligibles de la branche}}$$

[Handwritten signature]