

**ANNEXE TECHNIQUE
DE LA BRANCHE FAMILLE**

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 - Masse nationale d'intéressement et financement

La masse nationale d'intéressement s'établira au maximum à 1,50 % de la masse salariale brute de l'année d'application au titre du FNGA et du FNAS. Elle comprend deux parts réparties en fonction des performances selon les dispositions décrites ci-après au paragraphe 3 et 4. :

- 50 % au titre de la part nationale d'intéressement (PNI),
- 50 % au titre de la part locale d'intéressement (PLI).

3 - Mesure de la performance

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

Conformément aux principes de l'accord, les critères de performance de la Branche Famille sont issus de la Cog et des contrats pluriannuels de la gestion.

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

Les indicateurs retenus permettent d'apprécier la réalisation des objectifs d'amélioration de la performance figurant aux articles 16 à 22 de la Cog 2001/2008 et relatifs :

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

3.1.1. 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 90 %,
- 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 en moyenne sur l'année et l'objectif d'un temps d'attente inférieur à 20 minutes dans au moins 85 % des cas.

3.1.2. Les indicateurs associés à la maîtrise des risques

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

- le taux de contrôle des faits générateurs Cristal avec un objectif de contrôle d'au moins 30 % des faits générateurs,
- le taux de contrôle des aides financières individuelles d'action sociale avec un objectif de contrôle de 15 % des dépenses en ce domaine,
- le taux de contrôle des aides financières collectives d'action sociale avec un objectif de contrôle de 30 % des dépenses en ce domaine,
- le taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques avec un objectif de 100% en 2008,
- le respect des échéances des restitutions comptables à la caisse nationale

3.1.3. Les indicateurs associés à la performance économique

Deux 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.

Pour cet indicateur, la progressivité du rapprochement pour les années 2005 à 2007 est précisée dans le tableau ci-après :

Indicateurs	2005	2006	2007
Ecart au coût d'objectif	< 6 %	< 5 %	< 4 %

3.1.4 Progressivité de la mise en place des critères de l'intéressement

Afin de tenir compte de la généralisation progressive des indicateurs et des outils permettant des mesures fiables et de la politique de maîtrise des risques, la mise en œuvre des indicateurs est également progressive.

Indicateurs	2005	2006	2007
Délais de traitement des demandes ne dépassant pas 15 jours	Remplacé par indicateur de délai < 21 jours dans au moins 95 % des cas	X	X
Indice qualité téléphonique	X	X	X
Indice qualité accueil physique	X	X	X
Taux de contrôle des faits générateurs	-	X	X
Taux de contrôle des aides financières individuelles d'action sociale	-	X	X
Taux de contrôle des aides financières collectives d'action sociale	-	X	X
Respect des échéances des restitutions comptables	X	X	X
Respect de la limite de dépenses	X	X	X
Ecart au coût d'objectif	X	X	X

Les objectifs d'amplitude d'ouverture liés à la relation téléphonique et à l'accueil physique ainsi que l'objectif de couverture du référentiel de maîtrise des risques font l'objet d'une progressivité de mise en œuvre conforme à celle prévue par la Cog.

Objectifs	2005	2006	2007
Amplitude hebdomadaire moyenne minimale de l'accueil téléphonique	25 heures	26 heures	28 heures
Amplitude hebdomadaire moyenne minimale de l'accueil physique	32 heures	33 heures	34 heures
Taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques	-	80%	90%

3.1.5. 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	50 %	Taux de pièces traitées dans un délai < 15 jours Indice qualité accueil physique Indice qualité communication téléphonique	50 % 25 % 25 %
Maîtrise des risques	25 %	Taux de contrôle des faits générateurs Taux de contrôle des aides financières individuelles d'action sociale Taux de contrôle des aides financières collectives d'action sociale Taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques Respect des échéances des restitutions comptables à la caisse nationale	45 % 5 % 5 % 40 % 5 %
Performance économique	25 %	Respect de la limite de dépenses fixée par le crédit de référence paramétré Ecart au coût d'objectif	50 % 50 %

Compte tenu de la mise en œuvre différée en 2006 des indicateurs relatifs à la maîtrise des risques, cette pondération est aménagée pour l'année 2005.

Nature de la performance	Pondération	Indicateurs	Pondération indicateurs
Qualité de service	60 %	Taux de pièces traitées dans un délai < 21 jours Indice qualité accueil physique Indice qualité communication téléphonique	50 % 25 % 25 %
Maîtrise des risques	5 %	Respect des échéances des restitutions comptables à la caisse nationale	100 %
Performance économique	35 %	Respect de la limite de dépenses fixée par le crédit de référence paramétré Ecart au coût d'objectif	50 % 50 %

3.2. 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

3.2.1. Les indicateurs associés la qualité du service rendu aux Caf

Deux indicateurs sont retenus :

- le taux de disponibilité du système informatique avec un objectif d'au moins 99,5 % (responsabilité Certi),

- le taux de respect des échéances de l'ensemble des traitements avec un objectif d'au moins 99,5 % d'échéances respectées (responsabilité Certi).

3.2.2. Les indicateurs associés la maîtrise des risques

Deux indicateurs sont retenus :

- le taux de couverture du référentiel des risques informatiques,
- le respect des échéances des restitutions comptables à la caisse nationale.

3.2.3. Progressivité de la mise en place des critères de l'intéressement

Afin de tenir compte de la mise en œuvre progressive de la politique de maîtrise des risques, la mise en œuvre des indicateurs est également progressive.

Indicateurs	2005	2006	2007
Taux de disponibilité	X	X	X
Taux de respect des échéances de traitement	X	X	X
Taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques	-	X	X
Respect des échéances des restitutions comptables à la caisse nationale	X	X	X

3.2.4. Pondération des indicateurs

Une pondération est appliquée aux deux indicateurs retenus compte tenu du niveau d'importance différencié des objectifs.

Nature de la performance	Pondération	Indicateurs	Pondération indicateurs
Qualité du service rendu aux Caf	75 %	Taux de disponibilité Taux de respect des échéances de traitement	60 % 40 %
Maîtrise des risques	25 %	Taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques Respect des échéances des restitutions comptables à la caisse nationale	95 % 5 %

Compte tenu de la mise en œuvre différée en 2006 de l'indicateur relatif au référentiel de maîtrise des risques, cette pondération est aménagée pour l'année 2005.

Nature de la performance	Pondération	Indicateurs	Pondération indicateurs
Qualité du service rendu aux Caf	95 %	Taux de disponibilité Taux de respect des échéances de traitement	60 % 40 %
Maîtrise des risques	5 %	Respect des échéances des restitutions comptables à la caisse nationale	100 %

3.3. 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.

3.4. 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, les critères de l'intéressement sont basés sur le respect des échéances :

- du plan d'action institutionnel (projets prioritaires et projets du schéma directeur du système d'information),
- des principales productions associées aux activités de la Cnaf.

Deux indicateurs sont retenus :

- le taux de respect des échéances du plan d'action institutionnel,
- le taux de respect des échéances associées aux activités de production de la Cnaf.

Le taux de respect des échéances du plan d'action institutionnel est établi à partir du ratio entre les échéances respectées et l'ensemble des échéances prévisionnelles des actions définies au cahier des charges des projets. Une liste des actions prises en compte et de leurs échéances est établie annuellement. Une échéance est considérée comme respectée si l'action a été réalisée durant l'année de référence ou dans les 3 mois de l'année suivante.

Le taux de respect des échéances associées aux activités concerne les productions suivantes :

- approbation des budgets initiaux et rectificatifs des organismes, établissement des tableaux de bord de suivi de la stratégie mensuels, trimestriels et annuels
- production du tableau de centralisation des données comptables prévu à l'article D 114.4.2 du code de la sécurité sociale,
- production des statistiques.

Une liste précisant les productions, les échéances et les délais de tolérance est établie annuellement.

Une pondération est appliquée aux deux indicateurs retenus.

Indicateurs	Pondération
Respect des échéances du plan d'action institutionnel	60 %
Respect des échéances associées aux activités de production de la Cnaf	40 %

Compte tenu des délais de mise en place du plan d'action institutionnel associé à la Cog 2005/2008, l'application de ces critères pour le calcul de la part locale d'intéressement de la Cnaf et des Cnedi interviendra à compter de l'exercice 2006. Pour l'année 2005, cette part locale sera calculée sur la base de la moyenne des parts locales des Caf dans les mêmes conditions que le précédent accord.

3.4. 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 l'atteinte de deux des objectifs de l'action sociale familiale prévus par la Cog :
le développement du nombre de places d'accueil de jeunes enfants en structures agréées
la réalisation d'un entretien systématique avec les nouveaux bénéficiaires de l'API.

Les indicateurs sont :

- le nombre de places d'accueil de jeunes enfants en structures agréées avec un objectif minimal de 338 900 places¹ en 2008,

¹ Cet objectif devra être précisé à l'issue de la négociation de la Cog. Il correspond en l'état à ce qui a été engagé dans le cadre des trois premiers fonds d'aide à l'investissement, sous réserve d'un maintien des prestations de service à leur niveau actuel, toute baisse de celles-ci consécutive à d'éventuels arbitrages défavorables pour le Fnas pouvant entraîner, de la part des collectivités locales, une annulation de leurs programmes.

- la part des bénéficiaires d'API ayant bénéficié d'un entretien avec un travailleur social de la Caf (ou d'un organisme ayant contractualisé pour cela avec la Caf) avec un objectif minimal en 2008 d'un entretien avec 80% des bénéficiaires d'API dans 100% des Caf.

Ces objectifs font l'objet d'une progressivité de mise en œuvre conforme à celle prévue par la Cog.

Objectifs	2005	2006	2007
Nombre de places d'accueil de jeunes enfants en structures agréées	319 300 places	328 100 places	336 100 places
Part des bénéficiaires d'API ayant bénéficié d'un entretien	-	30% des bénéficiaires de 50% des Caf	50% des bénéficiaires de 70% 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	40 %	Taux de pièces traitées dans un délai < 15 jours	50 %
		Indice qualité accueil physique	25 %
		Indice qualité communication téléphonique	25 %
Objectifs d'action sociale	10 %	Nombre de places d'accueil de jeunes enfants en structures agréées	50 %
		Part des bénéficiaires d'API ayant bénéficié d'un entretien	50 %
Maîtrise des risques	25 %	Taux de contrôle des faits générateurs	45 %
		Taux de contrôle des aides financières individuelles d'action sociale	5 %
		Taux de contrôle des aides financières collectives d'action sociale	5 %
		Taux de couverture du référentiel de maîtrise des risques	40 %
		Respect des échéances des restitutions comptables à la tutelle	5 %
Performance économique	25 %	Respect de la limite de dépenses fixée par le Fnga	50 %
		Ecart au coût d'objectif	50 %

Compte tenu de la mise en œuvre différée en 2006 des indicateurs relatifs à la maîtrise des risques, cette pondération est aménagée pour l'année 2005.

Nature de la performance	Pondération	Indicateurs	Pondération indicateurs
Qualité de service	50 %	Taux de pièces traitées dans un délai < 21 jours Indice qualité accueil physique Indice qualité communication téléphonique	50 % 25 % 25 %
Objectifs d'action sociale	10 %	Nombre de places d'accueil de jeunes enfants en structures agréées Part des bénéficiaires d'API ayant bénéficié d'un entretien	50 % 50 %
Maîtrise des risques	5 %	Respect des échéances des restitutions comptables à la tutelle	100 %
Performance économique	35 %	Respect de la limite de dépenses fixée par le Fnga Ecart au coût d'objectif	50 % 50 %

4 - Modalités de mise en œuvre de l'intéressement

4.1. 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.

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.

La part locale d'intéressement (PLI) est versée dès lors que la note de performance locale a atteint 2,5.

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 (2,5) dès lors que l'amélioration des performances d'une année sur l'autre pour chacun des objectifs non atteints est au moins de 8 %, sauf en ce qui concerne la réduction des écarts au coût d'objectif où ce pourcentage est de 2%.

Le montant de la masse financière prévue pour la part nationale d'intéressement (PNI) est distribué en fonction la note globale de performance institutionnelle selon le barème ci-après :

Note de performance institutionnelle	Part de la masse financière distribuée (P)
N > 4	P = 100 %
3,8 < N < 4	P = 90 %
3,6 < N < 3,8	P = 75 %
3,4 < N < 3,6	P = 55 %
N < 3,4	P = 0 %

4.2. Mode de calcul de la part locale

4.2.1. Pour les Caf, les unions immobilières et les fédérations

L'enveloppe financière distribuée aux organismes ayant atteint le seuil de déclenchement de 2,5 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 :

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

4.2.2. Pour les Certi

Le versement de la part locale d'intéressement des CERTI intervient dès lors que la note est au moins égale à **2,5**.

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

4.2.3. Pour les pôles régionaux mutualisés

Le versement de la part locale d'intéressement des pôles régionaux mutualisés intervient dès lors que la note est au moins égale à 2,5.

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

4.2.3. Pour la Cnaf, les Cnedi et les pôles régionaux mutualisés

Le versement de la part locale d'intéressement de la Cnaf, les Cnedi et les pôles régionaux mutualisés intervient dès lors que la note est au moins égale à **2,5**.

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

4.3. 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 :

$$\text{PNI} = \frac{\text{masse financière affectée à la PNI} * \text{P}}{\text{effectifs au 31/12 de l'année n-1}}$$