

ANNEXE TECHNIQUE DE L'ACCORD INTÉRESSEMENT
BRANCHE FAMILLE
ANNÉE 2021

SOMMAIRE

1. LE CHAMP D'APPLICATION
2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE
 - 2.1 Les indicateurs de la part nationale d'intéressement
 - 2.2 Les indicateurs de la part locale d'intéressement
3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

1. LE 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 services communs et mutualisés de Caf sans personnalité juridique,
- les Centres de ressources (Cdr),
- la Caisse nationale des allocations familiales.

2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE

Conformément aux principes de l'accord, les critères de performance de la branche Famille déterminant le calcul de l'intéressement découlent des objectifs fixés par la Convention d'objectifs et de gestion.

La mesure de la performance intègrera – sous forme de neutralisations de périodes et/ou d'abaissements proratisés des objectifs – les impacts de la période d'état d'urgence sanitaire lorsque celle-ci aura rendu impossible la réalisation de tout ou partie des activités contribuant à l'atteinte de ces mêmes objectifs.



2.1 Les Indicateurs de la part nationale d'intéressement

Les indicateurs associés à l'amélioration du service

Trois indicateurs sont associés à l'amélioration du service à l'allocataire :

- Le délai moyen de démarche des prestations légales dans un délai inférieur à 16,5 jours. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Délai en jours	Note
> 19 jours	0
> 18 jours ≤ 19 jours	2
> 16,5 jours ≤ 18 jours	4
≤ 16,5 jours	5

- Proportion des Caf ayant atteint la cible nationale pour le délai de démarche moyen des prestations légales de 16,5 jours qui devra être supérieur à 73 %.

Taux	Note
< 60 %	0
≥ 60% < 65%	2
≥ 65% < 73%	4
≥ 73%	5

- Taux de liquidation automatique : objectif de 26% La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
< 22 %	0
≥ 22 % < 23 %	2
≥ 23 % < 26 %	4
≥ 26 %	5

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

Trois indicateurs sont associés aux objectifs de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude :

- Le montant des fraudes détectées, avec un objectif de 306M€. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint au plan national sur cet indicateur.

Taux d'atteinte de l'objectif	Note
< 90%	0
≥ 90% < 95 %	2
≥ 95 % < 100 %	4
100%	5

- Le taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux, avec un objectif 2021 fixé à 86,6 % La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Ecart avec l'objectif	Note
> 1 point	0
> 0,5 point ≤ 1 point	2
≤ 0,5 point	4
Objectif atteint ou dépassé	5

- L'atteinte de l'objectif de risque résiduel métier qui a été fixé à 1,25% pour 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Ecart avec l'objectif	Note
> 0,20 point	0
> 0,10 point et ≤ 0,20 point	2
≤ 0,10 point	4
Objectif atteint ou dépassé	5

Les indicateurs associés à la performance économique et au volet social du développement durable

Un indicateur est associé à l'objectif d'une performance économique accrue :

- La mise en œuvre de la réforme Logement

Un indicateur est associé à la prise en compte du volet environnemental du développement durable :

- Le taux de réduction de la consommation d'énergie corrigée, avec un objectif de diminution de 2 % par an.

Les indicateurs associés au métier

Cinq indicateurs sont associés à l'objectif métier :

- Mise en œuvre de l'aide exceptionnelle de solidarité 2021
- Mise en œuvre des mesures du plan rebond petite enfance
- Mise en œuvre du rendez-vous des droits avec un objectif de 250 000 rendez-vous en 2021
- Mise en place de l'Intermédiation Financières des Pensions Alimentaires pour les parents séparés
- Préparation de la réforme d'extension du DRM à la PPA et au RSA

• Tableau de synthèse – Pour la Part nationale :

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Service à l'allocataire	Délai moyen de démarche des prestations légales (Cog)	≤16,5 jours	≤ 19 jours	10%
	Réduction des écarts de performance entre les Caf sur le délai moyen de démarches des prestations légales (Cog)	≥ 73%	≥ 60%	8% 9%
	Taux de liquidation automatique (Cog)	≥ 26%	≥ 22%	10%
Maîtrise des risques	Montant des fraudes détectées (Cog)	306M d'€	≥90% de l'objectif	8%
	Taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux (COG)	86,6%	≤ 0,5 pts	8%
	Indicateur de risque résiduel métier (Cog)	1,25%	≤ 0,20 point de l'objectif	8%
Performance économique et sociale et environnementale	Mise en œuvre de la réforme Logement	Oui/Non	-	7%
	Réduction de la consommation d'énergie corrigée (Cog)	2%	-	5%
Métier	Mise en œuvre de l'aide exceptionnelle de solidarité 2021	Oui/Non	-	8%
	Mise en œuvre des mesures du plan rebond petite enfance	Oui/Non	-	8%
	Rendez-vous des droits (Cog)	250 000	-	6%
	Mise en place de l'Intermédiation Financières des Pensions Alimentaires pour les parents séparés	Oui/Non	-	6%
	Préparation de la réforme d'extension du DRM à la PPA et au RSA	Oui/Non		7%

2.2 Les indicateurs de la part locale d'intéressement

Pour les Caf, les unions immobilières et les fédérations

Les indicateurs associés à l'amélioration du service à l'allocataire

Trois indicateurs sont associés à l'atteinte des objectifs d'engagements de service :

- L'atteinte de l'objectif du délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux fixé à chaque Caf pour 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux d'atteinte à l'objectif	Note
< 80 %	0
≥ 80 % < 90 %	2
≥ 90 % < 100 %	4
≥ 100 %	5

- Le taux d'appels téléphoniques traités. Les résultats sont établis par plateau téléphonique. Lorsque celui-ci assure la réponse téléphonique pour plusieurs Caf, ce même résultat est affecté à chacun de ces organismes. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
< 75 %	0
≥ 75 % < 82 %	2
≥ 82 % < 89 %	4
≥ 89 %	5

- L'atteinte de l'objectif du taux d'informations entrantes par voies dématérialisées (hors partenaires), qui a été fixé à chaque caisse pour 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux d'atteinte à l'objectif	Note
< 75 %	0
≥ 75 % < 85 %	2
≥ 85 % < 100 %	4
100 %	5

Les indicateurs associés à la maîtrise des risques

Six indicateurs sont associés à l'objectif d'une meilleure maîtrise des risques et à la lutte contre la fraude :

- L'atteinte de l'objectif de contrôle sur place qui a été fixé à chaque caisse pour 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Taux d'atteinte à l'objectif	Note
< 60 %	0
≥ 60 % < 75 %	2
≥ 75 % < 100 %	4
Objectif atteint ou dépassé (y compris avec rattrapage)	5

- L'atteinte de l'objectif relatif à la mise en œuvre du plan de supervision pour l'année 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Taux d'atteinte à l'objectif	Note
< 75 %	0
≥ 75 % < 80 %	2
≥ 80 % < 100 %	4
Objectif atteint ou dépassé	5

- L'atteinte de l'objectif « datamining métier » (composante 2 de l'Odcf) qui a été fixé à chaque caisse pour l'année 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux d'atteinte à l'objectif	Note
< 80 %	0
≥ 80 % < 85 %	1
≥ 85 % < 90 %	2
≥ 90 % < 95 %	3
≥ 95 % < 100 %	4
≥ 100 %	5

- L'atteinte de l'objectif du taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux, qui a été fixé à chaque caisse pour l'année 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Ecart avec l'objectif	Note
> 1 point	0
> 0,8 point ≤ 1 point	1
> 0,6 point ≤ 0,8 point	2
> 0,3 point ≤ 0,6 point	3
≤ 0,3 point	4
objectif atteint (y compris avec rattrapage) ou dépassé ou médiane N-1 dépassée de 1,5 point	5

- La validation des comptes locaux par le Directeur comptable et financier national. Selon l'opinion, 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. Les observations portant sur des points évalués par ailleurs dans l'intéressement n'entrent pas dans le calcul de ce score.

	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	3
D	Observation très significative pouvant à elle seule remettre en cause la validation des comptes	4

Score	Note
Validation sans restriction ou ≥ 0 et ≤ 7	5
> 7 et ≤ 17	4
> 17 et ≤ 22	3
> 22 et ≤ 27	2
> 27	1
Refus de validation	0

- L'atteinte de l'objectif de qualité de la liquidation (IQL0) qui a été fixé à chaque caisse pour l'année 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Ecart avec l'objectif	Note
Non atteinte de la médiane N-1 et régression > 0,5	0
Non atteinte de la médiane N-1 et régression ≤ 0,5	1
Non atteinte de la médiane N-1 et progression < 0,5	2
Non atteinte de la médiane N-1 et progression ≥ 0,5	3
Atteinte de la médiane N-1 et régression	4
Atteinte de la médiane N-1 et absence de régression	5

Les indicateurs associés à la performance économique et au volet social du développement durable

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

- La qualité de la prévision budgétaire des prestations de service calculée à partir du rapport entre la prévision du mois de juillet et d'octobre avec un objectif d'un écart < 3 % en 2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Ecart (prévision de juillet)	Note
≥ 5,5%	0
<5,5% et ≥ 5%	2
<5% et ≥ 4%	3
<4% et ≥ 3%	4
<3%	5
Ecart (prévision d'octobre)	Note
≥ 5,5%	0
<5,5% et ≥ 5%	2
<5% et ≥ 4%	3
<4% et ≥ 3%	4
<3%	5

La note totale correspond à la moyenne des écarts des prévisions de juillet et des prévisions d'octobre. Afin de neutraliser l'impact de la baisse de dépense Psu vers le Fpte compensation Covid19, le montant inscrit en Fpte compensation Covid19 sera ajouté aux dépenses de Psu au niveau des Tms et de l'arrêté des comptes pour évaluer les résultats des organismes.

- le taux de régularisation des prestations de service, 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'écart < 5 % en 2021.
- L'atteinte de l'objectif sur l'indicateur relatif à l'index égalité femme/homme relatif à la rémunération, qui devra être supérieur à 75 points

Deux indicateurs associés au métier

- Taux de couverture de la population par des CTG. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Taux d'atteinte à l'objectif	Note
< 80 %	0
≥ 80 % < 90 %	2
≥ 90 % < 100 %	4
≥ 100 %	5

- Le maintien des places PSU existantes. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur :

Taux d'atteinte à l'objectif	Note
< 80 %	0
≥ 80 % < 90 %	2
≥ 90 % < 100 %	4
≥ 100 %	5

A

CP

• Tableau de synthèse – Pour les Caf :

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Service à l'allocataire	Délai moyen de démarche des bénéficiaires de minima sociaux (Cog)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	9%
	Taux d'appels téléphoniques traités (Cog)	≥ 89%	≥ 75%	9%
	Taux d'informations entrantes par voies dématérialisées hors partenaires (Cog)	Objectif individuel	≥ 75% de l'objectif	10%
Maîtrise des risques et lutte contre la fraude	Atteinte de l'objectif de contrôle sur place	Objectif individuel	≥ 60% de l'objectif	5%
	Mettre en œuvre le plan de supervision	Objectif individuel	- ≥ 75% de l'objectif	5%
	Atteinte de l'objectif datamining métier (composante 2 de l'Odcf)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	5%
	Taux de recouvrement réel à 24 mois des indus non frauduleux (Cog)	Objectif individuel	≤ 1 point de l'objectif	5%
	Validation des comptes locaux	Validation sans restriction ou score ≤ 7 points	score ≤ 27 points	7%
	Indicateur de qualité de la liquidation (IQL0) (LI)	Objectif individuel	Non atteinte de la médiane et régression ≤ 0,5	8%
Performance économique et sociale et environnementale	Qualité de la prévision budgétaire en action sociale (Cog)	< 3 %	< 5,5%	7%
	Régularisation des prestations de service	< 5%	-	7%
	Indicateur Index égalité femme/homme (rémunération)	≥ 75 points	-	5%
Métier	Taux de couverture de la population par des CTG (Cog)	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	9%
	Maintien des places PSU existantes	Objectif individuel	≥ 80% de l'objectif	9%

Pour les Centres de ressources (Cdr)

Le rôle des centres de ressources 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 de l'intéressement est basé sur la réalisation d'objectifs caractérisant :

- la performance moyenne du réseau des Caf de la région CDR,
- la satisfaction des Caf par rapport au CDR
- la réalisation de la feuille de route

Un indicateur associé à la performance du réseau des Caf

Dans la mesure où l'une des contributions attendues de la part des Centre de Ressources est l'appui à la réalisation des objectifs locaux des Caf, cet indicateur correspond à la moyenne des performances du réseau des caisses de la région.

Trois indicateurs associés à la qualité de service du Centre de ressources

- Le taux de réalisation de la Feuille de Route annuelle des Centre de Ressources. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
Supérieur ou égal à 80 %	5
Compris entre 60 et 79 %	4
Compris entre 50 et 59 %	3
Compris entre 40 et 49 %	2
Compris entre 30 et 39 %	1
Strictement < à 30 %	0

- Le niveau de satisfaction des Caf sur l'offre de service de leur Cdr. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Niveau de satisfaction	Note
Satisfait et très satisfait	5
Moyennement satisfait	3
Peu ou pas satisfait	0



- Le traitement des demandes métiers dans Saxo, avec l'objectif de traiter au moins 80 % des demandes métiers exprimées par les Caf dans Saxo, ce dans un délai de 21 jours ouvrés. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
Strictement inférieur à 60 %	0
Compris entre 60 et 79 %	3
Supérieur ou égal à 80 %	5

Tableau de synthèse – Pour les Cdr :

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Moyenne des performances des Caf de la région	-	-	30%
Qualité du service	Taux de réalisation de la Feuille de Route annuelle	≥ 80%	≥ 30%	30%
	Niveau de satisfaction des Caf sur l'offre de service de leur CDR	-	-	30%
	Traitement des demandes métiers dans Saxo en moins de 21 jours ouvrés	80%	≥ 60%	10%

Handwritten signature

Pour la Cnaf

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 projets majeurs définis dans la Cog,
- la maîtrise des risques inhérents à l'établissement public,
- la qualité de service du système d'information.

Un 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 est l'appui à la réalisation des objectifs locaux des Caf, cet indicateur correspond à la moyenne des performances du réseau des caisses.

L'indicateur associé à la capacité de la Caisse nationale de mener à terme les 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 de mener à terme ces 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 terme, soit 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.

L'indicateur associé à la maîtrise des risques

- L'indicateur associé à la maîtrise des risques, correspondant à l'atteinte des objectifs de couverture des sécurités informatiques par le réseau des Caf, qui doit être d'au moins 95% (sur la base de la situation des bonnes pratiques obligatoires après évaluation). La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
< 95 %	0
< 97% et ≥ 95%	3
< 99% et ≥ 97%	4
≥ 99%	5



Les indicateurs associés à la qualité de service du système d'information

Deux indicateurs sont associés à l'atteinte des objectifs d'engagements de service :

- Stabilisation du nombre d'anomalies : objectif d'une stabilisation du volume de saxo en stock entre le 31/12/2020 et le 31/12/2021. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux d'évolution	Note
> +5 %	0
≤ +5 % et > +2,5 %	2
≤ +2,5 % et >0%	4
≤ 0 %	5

- Le Taux de disponibilité des applications (front office, back office, API) : Portail Bénéficiaires. La note affectée au calcul de la prime est dépendante du niveau atteint sur cet indicateur.

Taux	Note
<93%	0
≥ 93 % - < 94 %	1
≥ 94 % - < 95%	2
≥ 95 % - < 96 %	3
≥ 96 % - < 98,5 %	4
≥ 98,5 %	5



Tableau de synthèse – Pour la Cnaf :

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Moyenne des performances des Caf	-	-	30%
Pilotage des projets majeurs	Capacité à mener à bien les projets majeurs	-	-	30%
Maîtrise des risques	Couverture du référentiel de maîtrise des risques informatiques (Tacite)	≥99%	≥95%	10%
Qualité de service du système d'information	Réduction du nombre d'anomalies	0%	+5%	15%
	Taux de disponibilité des applications (front office, back office, API) : Portail Bénéficiaires (Cog)	≥98,5%	≥93%	15%

3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

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

Lorsqu'un objectif est atteint, la note attribuée est de 5, sauf les cas prévoyant une notation progressive. Cela est alors précisé.

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.

3.1 Modalités de calcul de la prime individuelle nationale

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, et avec un seuil de déclenchement lorsque la note de performance atteint 2,5.

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

La part nationale d'intéressement est répartie de façon non hiérarchisée entre l'ensemble des salariés de la branche Famille selon la formule suivante :

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



3.2 Modalités de calcul de la prime individuelle locale

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 2,5.

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

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

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

Pour les Centres de ressources (Cdr)

Le versement de la part locale d'intéressement des centres de ressources intervient dès lors que la note est au moins égale à 2,5. Son montant correspond à la moyenne des parts locales versées aux caisses du ressort du Cdr concerné.

Pour la Cnaf

Le versement de la part locale d'intéressement de la Cnaf 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.

3.3 Dispositions particulières (*facultatif*)

