

CNAV

**ACCORD D'INTERESSEMENT
DANS LA BRANCHE RETRAITE
RESULTATS 2022**

CNI DU 11 AVRIL 2023

Table des matières

1.	LA MASSE GLOBALE D'INTERESSEMENT	2
2.	MESURE DE LA PERFORMANCE.....	2
2.1	- Indicateurs et objectifs retenus (CARSAT et CGSS).....	2
2.2	- Part nationale de l'intéressement.....	4
2.3	- Part locale de l'intéressement.....	4
3.	RESULTATS : L'ATTEINTE DES OBJECTIFS 2022.....	4
3.1	Synthèse des résultats	4
3.2	Résultats par caisse.....	5
4.	ANNEXES	6
4.1	Annexe -1- Performance de la branche Retraite (part nationale) et des organismes du réseau (parts locales).....	6
4.2	Annexe -2- Performance des Service nationaux de la CNAV (part locale).....	8
4.3	Annexe -3- Performance de la CSS de Mayotte (part locale).....	9

1. LA MASSE GLOBALE D'INTERESSEMENT

Pour l'année 2022, le montant de la masse nationale d'intéressement est égal à 2,50 % de la masse salariale brute de l'année de référence (550 419 657,04 euros) soit 13 760 491,43 euros.

Cette masse nationale d'intéressement se répartit en deux parts :

- La part nationale égale à 40% de la masse totale de l'intéressement (soit 5 504 196,57 euros), elle correspond à l'atteinte des objectifs définis pour la branche retraite ;
- La part régionale égale à 60% de la masse totale de l'intéressement (soit 8 256 294,86 euros), elle correspond à l'atteinte des objectifs définis pour les organismes de la branche retraite.

Le nombre de salariés (équivalents temps plein) éligibles à l'intéressement de la branche retraite (y compris les agents de la MSA des CGSS) s'établit à 12 862,42 pour l'exercice 2022.

Le montant maximal théorique de la prime totale d'intéressement s'établit à 1 069,82 euros, soit 427,93 euros au titre de la prime individuelle nationale d'intéressement et 641,89 euros pour la prime locale d'intéressement.

2. MESURE DE LA PERFORMANCE

2.1 - Indicateurs et objectifs retenus (CARSAT et CGSS)

La mesure de la performance de la branche Retraite et des organismes (Carsat et CGSS) s'effectue à l'aide des 25 indicateurs suivants et des objectifs quantifiés qui s'y rapportent, tels qu'ils figurent dans l'annexe technique de la branche Retraite pour l'intéressement 2022 :

- **Thème « Performance économique, sociale et environnementale »** (Taux de réalisation : 100%)
 - 1) Evolution de la productivité
 - 2) Evolution du coût de gestion
 - 3) Taux de formation des collaborateurs

4) Index Egalité Hommes / Femmes

5) Taux d'évolution de la consommation d'énergie

▪ **Thème « Qualité de service »** (Taux de réalisation : 83,09%)

6) Taux de dossiers droits propres "RG" notifiés avant la date de point de départ de la retraite

7) Taux de dossiers droits propres "TI" notifiés avant la date de point de départ de la retraite

8) Taux de dossiers droits dérivés "RG" notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande

9) Taux de dossiers droits dérivés "TI" notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande

10) Taux des réclamations traitées dans les délais

11) Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)

12) Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)

13) Nombre d'entretiens information retraite (EIR)

14) Nombre de rendez-vous pris sur Oreli

15) Taux de satisfaction globale des retraités

16) Taux de satisfaction par mode de contact

17) Taux de demandes de retraite déposées en ligne

18) Evolution des demandes de droits dérivés déposées en ligne

19) Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum

20) Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel

21) Développement de la reconnaissance réciproque des groupes iso-ressources (GIR) : taux de couverture

22) Mise en place de la démarche de pré-ciblage et déploiement du Plan d'aide à l'investissement (PAI) 2022 à destination des Résidences Autonomie

▪ **Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude »** (Taux de réalisation : 77,66%)

23) Indicateur qualité du processus retraites (IQPR) : Taux de dossiers mis en paiement sans erreur à incidence financière

24) Montant total des indus frauduleux et fautifs constatés

25) Montant total des indus frauduleux et fautifs évités

2.2 - Part nationale de l'intéressement

Le seuil de déclenchement du versement de la « Prime Nationale d'Intéressement » est fixé à 50 % des 1090 points mesurables, soit 545 points.

La branche totalisant 939,27 points, soit un taux de réalisation de ses objectifs de 86,17 %, la part nationale individuelle d'intéressement s'élève à 368,75 euros, soit la part nationale théorique maximale (427,93 euros) x 86,17%.

2.3 - Part locale de l'intéressement

A / CAISSES REGIONALES, CAISSES GENERALES DE SECURITE SOCIALE, CAISSE DE SECURITE SOCIALE DE MAYOTTE ET CNAV POUR LA REGION ILE DE FRANCE

Pour la part régionale, le dispositif est identique au mode de calcul de la prime nationale d'intéressement mais est basé sur les résultats régionaux.

Dès lors que la caisse régionale atteint 50% de ses points mesurables, une prime locale d'intéressement, basée sur la part locale théorique maximum (soit 641,89 euros), est servie proportionnellement aux points obtenus.

La part individuelle locale d'intéressement moyenne est de 571,59 euros, avec un maximum versé de 620,61 euros.

Toutes les caisses du réseau (Carsat, CGSS, CSSM) sont éligibles à la part locale d'intéressement.

B/ CNAV – SERVICES NATIONAUX

Le seuil de déclenchement du versement de la « Prime Locale d'Intéressement » est fixé à 50 % des 300 points mesurables. Les services nationaux totalisant 280 points, soit 93,33 %, la part locale d'intéressement servie est de 599,10 euros.

A noter que la prime d'intéressement versée aux agents de la Cnav résulte de la moyenne pondérée par les effectifs, de la prime Paris-Ile de France et de la prime Paris-Services nationaux.

3. RESULTATS : L'ATTEINTE DES OBJECTIFS 2022

3.1 Synthèse des résultats

Pourcentage de consommation de l'enveloppe d'intéressement

	2020	2021	2022	Evolution 2022/2021 (en points)	Evolution 2022/2020 (en points)
Part de l'enveloppe Nationale utilisée	92,70%	92,85%	86,17%	-6,68	-6,53
Part de l'enveloppe Locale utilisée	89,98%	92,23%	89,05%	-3,18	-0,93
Part de l'enveloppe Totale utilisée	91,06%	92,47%	87,90%	-4,57	-3,16

3.2 Résultats par caisse

INTERESSEMENT 2022 (PAYE EN 2023)
REPARTITION SUR LA BASE D'UNE ENVELOPPE DE 13 760 491,43 €
(40% réservée pour la prime nationale et 60% pour la prime locale)

Caisses	Effectif 2021	Prime Nationale		Prime Locale		Prime Totale	
		Taux de réalisation	Montant	Taux de réalisation	Montant	Taux de réalisation	Montant
Bordeaux	600,91	86,17%	368,75	96,00%	616,21	92,07%	984,96
Clermont-Fd	295,77	86,17%	368,75	96,40%	618,79	92,31%	987,54
Dijon	560,13	86,17%	368,75	93,61%	600,88	90,63%	969,63
Lille	848,73	86,17%	368,75	89,66%	575,49	88,26%	944,24
Limoges	475,57	86,17%	368,75	96,67%	620,52	92,47%	989,27
Lyon	1 071,27	86,17%	368,75	96,68%	620,61	92,48%	989,36
Marseille	940,68	86,17%	368,75	82,06%	526,72	83,70%	895,47
Montpellier	474,83	86,17%	368,75	95,61%	613,73	91,84%	982,48
Nancy	517,28	86,17%	368,75	85,83%	550,96	85,97%	919,71
Nantes	574,68	86,17%	368,75	94,44%	606,23	91,13%	974,98
Orleans	526,91	86,17%	368,75	88,53%	568,25	87,58%	937,00
Paris (IDF)	2 006,09	86,17%	368,75	81,17%	521,03	83,17%	889,78
Rennes	527,84	86,17%	368,75	91,27%	585,85	89,23%	954,60
Rouen	587,20	86,17%	368,75	86,39%	554,54	86,30%	923,29
Strasbourg	607,36	86,17%	368,75	91,94%	590,18	89,63%	958,93
Toulouse	479,15	86,17%	368,75	94,31%	605,40	91,06%	974,15
Guadeloupe	157,90	86,17%	368,75	85,44%	548,41	85,73%	917,16
Guyane	62,00	86,17%	368,75	67,05%	430,38	74,70%	799,13
Martinique	148,78	86,17%	368,75	57,44%	368,68	68,93%	737,43
Réunion	176,67	86,17%	368,75	64,35%	413,03	73,08%	781,78
Mayotte	38,50	86,17%	368,75	60,32%	387,19	70,66%	755,94
Paris (National)	1 184,16	86,17%	368,75	93,33%	599,10	90,47%	967,85
Paris (IDF + National)	3 190,25	86,17%	368,75	85,69%	550,01	85,88%	918,76
Total	12 862,42	86,17%	368,75	89,05%	571,59	87,90%	940,34
						Minimum	737,43
						Maximum	989,36
						Ecart	1,34

Part de l'enveloppe totale utilisée: 12 095 032,57 €, soit 87,90 % de 13 760 491,43 €

Part de l'enveloppe nationale utilisée: 4 743 016,70 €, soit 86,17 % de 5 504 196,57 €

Part de l'enveloppe régionale utilisée: 7 352 015,87 €, soit 89,05 % de 8 256 294,86 €

4. ANNEXES

4.1 Annexe -1- Performance de la branche Retraite (part nationale) et des organismes du réseau (parts locales)

Branche Retraite : Intéressement 2022

Annexe - 1 -

INDICATEURS ET OBJECTIFS RETENUS POUR LA PERFORMANCE DE LA BRANCHE (PART NATIONALE) ET LA PERFORMANCE DES CARSAT, DES CGSS ET DE LA CNAV EN ILE DE FRANCE (PART LOCALE)

Description de l'indicateur	Points 2022	Résultats 2021	Objectifs 2022		Résultats 2022	Points obtenus
			Seuil	Objectif		
Thème : Performance économique, sociale et environnementale	250					250 100,00%
Développer l'efficience des activités de la Branche						
Evolution de la productivité (nombre d'unités d'œuvre pondérées / Nombre d'ETPMA de la branche retraite) - hors fonctions nationales	50	16 022	13 164	16 400	17 592	50
Evolution du coût de gestion (charges de gestion/Total UO Pondérées (hors fonctions nationales))	50	4,08 €	4,82 €	4,00 €	3,76 €	50
Améliorer la performance sociale						
Taux de formation des collaborateurs (agents ayant bénéficié d'une formation)	50	80,70%	60,00%	65,00%	82,10%	50
Index Egalité Femmes / Hommes	50	94 Points	85 Points	92 Points	96 points	50
Réduire l'impact des bâtiments et des activités sur l'environnement						
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	50	-23,57%	-6,0%	-8,0%	-23,7%	50
Description de l'indicateur	Points 2022	Résultats 2021	Objectifs 2022		Résultats 2022	Points obtenus
			Seuil	Objectif		
Thème : Qualité de service	680					565,0 83,09%
Poursuivre l'amélioration de l'offre de service						
Taux de dossiers droits propres "RG" notifiés avant la date de point de départ de la retraite	45	76,86%	75%	80%	71,61%	0
Taux de dossiers droits propres "TI" notifiés avant la date de point de départ de la retraite	5	47,37%	25%	50%	32,49%	1,35
Taux de dossiers droits dérivés "RG" notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	45	68,62%	50%	55%	66,29%	45
Taux de dossiers droits dérivés "TI" notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	5	86,06%	73%	80%	83,42%	5
Taux des réclamations traitées dans les délais	20	77,24%	70%	80%	80,32%	20
Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	50	86,79%	80%	85%	86,46%	50
Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	50	85,50%	70%	80%	85,65%	50
Nombre d'entretiens information retraite (EIR)	50	124 069	82 500	93 500	162 037	50
Nombre de rendez-vous pris sur Oreli	50	-	260 000	340 000	865 892	50

Description de l'indicateur	Points 2022	Résultats 2021	Objectifs 2022		Résultats 2022	Points obtenus
			Seuil	Objectif		
Garantir un niveau élevé de satisfaction des retraités						
Taux de satisfaction globale des retraités	60	90%	87%	92%	89%	21,60
Taux de satisfaction par mode de contact (indicateur composite)	40	89%	83%	88%	86%	21,60
Promouvoir la relation client digitale						
Taux de demandes de retraite déposées en ligne (droits propres)	50	60,67%	45%	55%	65,41%	50
Évolution des demandes de droits dérivés déposées en ligne	50	11,78	+ 4 points	+10 points	+18,3 points	50
Déployer la politique de prévention de la perte d'autonomie						
Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	40	93,61%	85%	90%	93,86%	40
Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel (nombre de bénéficiaires)	40	29 178	18 200	18 500	26 508	40
Développement de la reconnaissance réciproque des groupes iso-ressources (GIR) affectés par les Conseils départementaux et par les caisses de retraite (taux de couverture)	40	84%	90%	100%	97,92%	30,46
Mise en place de la démarche de pré-ciblage et déploiement du Plan d'aide à l'investissement (PAI) 2022 à destination des Résidences Autonomie	40	-	-	Oui/Non	Oui	40
Thème : Maîtrise des risques et lutte contre la fraude						
Description de l'indicateur	Pondération	Résultats 2021	Objectifs 2022		Résultats 2022	Points obtenus
	Points		Seuil	Objectif		
Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement						
Indicateur qualité du processus retraites (IQPR): Taux de dossiers mis en paiement sans erreur à incidence financière (indicateur composite, pondération 50/50) :	60					
- IQPR "Standard"		86,01%	86,00%	88,00%	86,96%	12,96
- IQPR "Dernière Instruction"		91,00%	89,00%	91,00%	89,84%	11,3
Consolider les actions de lutte contre la fraude						
Montant total des indus frauduleux et fautifs constatés	50	25,7 M€	14,62 M	19,5 M	25,2 M	50
Montant total des indus frauduleux et fautifs évités	50	153,5 M€	73,5 M	98 M	155,3 M	50
		1090			Total points	939,3
					Taux de réalisation	86,17%

4.2 Annexe -2- Performance des Service nationaux de la CNAV (part locale)

Branche Retraite : Intéressement 2022

Annexe - 2 -

Indicateurs des missions nationales de la CNAV (part locale)

Description de l'indicateur	Points	Objectifs 2022		Résultats 2022	Points obtenus
		Seuil	Objectif		
Réussir la transformation numérique Taux de disponibilité des applications (front-office, back-office, API, portail Assurés)	50	97,50%	98,00%	99,01%	50
Améliorer la qualité des dossiers mis en paiement Taux d'Incidence Financière des erreurs décelées dans les dossiers mis en paiement (TIF)	50	< ou = à 1,2%	< ou = à 1%	1,08%	30
Accroître la performance économique de la Branche Evolution de la productivité (nombre d'unités d'oeuvre pondérées/nombre d'ETPMA)	50	11 005	14 674	16 109	50
Accroître la performance économique de la Branche Evolution du cout de gestion (coût de gestion/nombre d'unités d'oeuvre pondérées)	50	6,85 €	5,48 €	4,89	50
Optimiser le pilotage et l'organisation des fonctions supports au sein du réseau de la Branche Retraite Taux de mutualisation des achats en intra et interbranches	50	60%	65%	65%	50
Améliorer les délais d'identification Délai moyen de traitement des immatriculations des assurés nés à l'étranger	50	16 jours	14 jours	13	50
	300			Total des points réalisés	280
				Total des points mesurables	300
				Taux de réalisation	93,33%

4.3 Annexe -3- Performance de la CSS de Mayotte (part locale)

Branche Retraite : Intéressement 2022

- Annexe 3 -

Indicateurs retenus pour la mesure de la performance de la CSS de Mayotte (part locale)

Description de l'indicateur	Points	Objectifs 2022		Résultats 2022	Points obtenus
		Seuil	Objectif		
AXE OFFRE DE SERVICE ET SATISFACTION CLIENT					
Taux de satisfaction globale des retraités.	60	82,00%	87,00%	Neutralisé	-
Taux d'appels téléphoniques entrants aboutis (techniciens + SVI)	50	60,00%	75,00%	49,29%	0
Taux de courriels traités dans les délais (2 jours ouvrés)	50	75,00%	80,00%	77,16%	21,6
Taux de saisie des DADS au 31/07	60	50,00%	55,00%	56,03%	60
AXE PERFORMANCE OPERATIONNELLE					
Taux de dossiers droits propres notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	60	45,00%	50,00%	53,98%	60
Taux de dossiers droits dérivés notifiés dans les 4 mois suivant le dépôt de la demande	60	55,00%	60,00%	68,97%	60
Taux de demande d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	40	75,00%	80,00%	32,84%	0
Déploiement des dispositifs en faveur de l'aménagement du logement individuel (nombre de bénéficiaires)	20	20	25	9	0
% des dossiers ASPA payés dans le mois suivant l'échéance due	60	75,00%	80,00%	49,69%	0
AXE PERFORMANCE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE					
Taux d'évolution de la consommation d'énergie	50	-2,00%	-4,00%	-27,12%	50
Taux de formation des collaborateurs (agents ayant bénéficié d'une formation)	50	60,00%	65,00%	67,26%	50
Total points	560			Points réalisés	301,60
				Points mesurables	500
				Taux de réalisation	60,32%