

ANNEXE TECHNIQUE DE L'INSTITUT 4.10

EXERCICE 2025

1. Champ d'application

La présente annexe vise l'Institut 4.10.

2. Modalités de calcul et financement de l'intéressement

Le financement de l'intéressement est assuré par les ressources propres de l'Institut.

Le montant maximum théorique de la prime d'intéressement par ETP, pour la part nationale et pour la part locale, sera déterminé par le rapport entre la masse nationale d'intéressement et le nombre d'ETP de l'Institut éligibles selon le protocole d'accord.

Le montant réel de la prime distribuée par ETP est déterminé, pour la part nationale et pour la part locale, en multipliant le montant maximum théorique défini au précédent alinéa par le coefficient de performance résultant des pondérations et réalisations des indicateurs décrits au point 3.

3. Mesure de la performance

Considérant que les missions dévolues à l'Institut 4.10 concourent à la réalisation des objectifs des branches et des organismes du régime général ; qu'elles concernent les salariés de l'institution ;

Considérant que l'Institut est un acteur essentiel dans la mise en œuvre des orientations stratégiques nationales et locales en matière de politique de formation ;

Considérant que l'Institut doit assurer une offre de service de qualité répondant aux besoins des branches et des organismes tout en garantissant une efficience de sa gestion ;

Considérant que l'efficacité de l'activité de gestion administrative assurée par l'Institut dans le cadre de ses missions impacte les relations entre les organismes et l'OPCO ;

Considérant que les données financières et pédagogiques relatives à l'activité de l'Institut sont nécessaires à l'Ucanss pour l'exercice de ses missions en matière de politiques de formation ;

La performance de l'Institut doit se mesurer au regard de l'atteinte des objectifs des différentes branches et d'indicateurs portant sur le niveau de satisfaction des utilisateurs, la performance économique, la qualité de l'offre et la relation client.

mn

3.1 Synthèse des indicateurs et de leur pondération

Part nationale (45%)					
Moyenne pondérée par les effectifs des coefficients de performance des parts nationales de branche.					
Part locale (55%)					
N°	Indicateur	Cible 2024	Cible 2025	Seuil de Déclenchement 2025	Pondération 2025
Qualité de service – Niveau de satisfaction des utilisateurs (40%)					
1	Note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service	7,9	7,9	7	9%
2	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre sur mesure de l'Institut	7,7	7,9	7	6%
3	Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de la gestion administrative	7,5	7,5	7	6%
4	Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'ensemble de l'offre	8,2	8,2	7	6%
5	Note de satisfaction attribuée par les organismes sur le déroulement des jurys CQP	7,6	7,6	7	5%
6	Note de satisfaction attribuée par les clients sur l'offre de service	7,3	7,3	6,8	8%
Performance économique et sociale (40%)					
7	Evolution du montant des charges de structure	23 471 k€	23 490 k€	24 540 k€	14%
8	Evolution du taux des charges d'activité rapportées au montant des recettes de formation	32%	32%	34%	13%
9	Chiffre d'affaires de l'offre sur mesure	1,4M€	1.8M€	1M€	4%
10	Atteinte de l'Index égalité homme/femme	94/100	94/100	75/100	4%
11	Transmission mensuelle du tableau de bord de production à l'Ucanss le 15 du mois	100%	100%	-	5%
Qualité de l'offre et relation client (20%)					
12	Taux de bilans pédagogiques envoyés sur l'ensemble des dispositifs de l'offre nationale au 28 février N+1	100%	100%	-	5%
13	Taux de traitement des réclamations clients dans un délai de 8 jours	95%	95%	85%	4%
14	Taux d'appel des stagiaires à l'assistance technique - classe virtuelle	5%	5%	6%	4%
15	Taux d'organismes ayant bénéficié d'un contact CRC	90%	90%	80%	7%

3.2 Coefficient de performance de la part nationale

Le coefficient de performance de la part nationale est égal à la moyenne pondérée par les effectifs des coefficients de performances des parts nationales de branche selon la formule suivante :

Coefficient de performance de la part nationale d'intéressement de l'Institut 4.10 = (coefficient de performance de la part nationale de la branche retraite x nombre d'agents de la branche retraite + coefficient de performance de la part nationale de la branche maladie et accidents du travail x nombre d'agents de la branche maladie et accidents du travail + coefficient de performance de la part nationale de la branche famille x nombre d'agents de la branche famille + coefficient de performance de la part nationale de la branche recouvrement x nombre d'agents de la branche recouvrement + coefficient de performance de la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie x nombre d'agents de la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) / nombre total d'agents des branches.

Le seuil de déclenchement de l'intéressement est fixé pour les objectifs de performance de la part nationale à 50%. Si le résultat ne dépasse pas 50%, le montant de la part nationale sera nul.

3.3 Coefficient de performance de la part locale

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.

3.3.1 Qualité de service – Niveau de satisfaction des utilisateurs

➤ **Indicateur n°1 : Note de satisfaction attribuée par les caisses nationales mesurant la qualité de service**

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7.90), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35%. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

$$R = [(n-7)*65/0.9]+35$$

➤ **Indicateur n°2 : Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de l'offre sur mesure de l'Institut**

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7.90), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35%. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

$$R = [(n-7)*65/0.9]+35$$

➤ **Indicateur n°3 : Note de satisfaction attribuée par les organismes mesurant la qualité de la gestion administrative de l'Institut**

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7.50), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35%. Si la

21 8

note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

$$R = [(n-7)*65/0.5]+35$$

➤ **Indicateur n°4 : Note de satisfaction attribuée par l'évaluation des stagiaires sur l'ensemble de l'offre déployée par l'Institut**

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 8.2), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35%. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

$$R = [(n-7)*65/1.2]+35$$

➤ **Indicateur n°5 : Note de satisfaction attribuée par les organismes sur le déroulement des jurys CQP**

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7.6), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 7, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35%. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

$$R = [(n-7)*65/0.6]+35$$

➤ **Indicateur n°6 : Note de satisfaction attribuée par les clients sur l'offre de service**

Si la cible est atteinte (note supérieure ou égale à 7,3), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à une note de 6.8, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 35%. Si la note (n) est comprise entre le seuil de déclenchement et la cible, le taux de réalisation de l'indicateur en pourcentage se calcule dans une logique de proportionnalité selon la formule suivante :

$$R = [(n-6,8)*65/0.5]+35$$

3.3.2 Performance économique et sociale

➤ **Indicateur n°7 : Evolution du montant des charges de structure en 2025**

Si la cible est atteinte (montant des charges de structure de 23 490 K€ ou moins) sur l'exercice, l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 24 540 K€, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

➤ **Indicateur n°8 : Evolution du taux des charges d'activité rapportées au montant des recettes de formation**

Si la cible est atteinte (taux de charge d'activité de 32% ou moins), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 34%, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

➤ **Indicateur n°9 : Chiffre d'affaires de l'offre sur mesure**

Si la cible est atteinte (chiffre d'affaires de 1.8 M€ ou plus sur l'exercice), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 1M€, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

➤ **Indicateur n°10 : Atteinte de l'objectif lié à l'Index égalité homme/femme**

Si la cible est atteinte (score d'atteinte de l'index égalité homme/femme de 94% ou plus), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 75%.

➤ **Indicateur n°11: Transmission mensuelle du tableau de bord de production à l'Ucanss le 15 du mois.** Si la cible est atteinte l'indicateur est réalisé à 100%.

3.3.3 Qualité de l'offre et relation client

➤ **Indicateur n°12 : Taux de bilans pédagogiques envoyés sur l'ensemble des dispositifs de l'offre nationale**

Ce taux se calcule selon la formule suivante : nombre de bilans pédagogiques envoyés au 28 février 2026 / nombre de dispositifs de l'offre nationale déployés sur l'année 2025. Si la cible est atteinte, l'objectif est rempli à 100%.

➤ **Indicateur n°13 : Taux de traitement des réclamations client dans un délai de 8 jours**

Si la cible est atteinte (taux de traitement des réclamations client dans un délai de 8 jours, de 95% ou plus sur l'exercice), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 85%, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

➤ **Indicateur n°14 : Taux d'appel des stagiaires à l'assistance technique - classe virtuelle**

Si la cible est atteinte (Taux d'appel des stagiaires à l'assistance technique, de 5% ou moins sur l'exercice), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 6%, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

➤ **Indicateur n°15 : Taux d'organismes ayant bénéficié d'un contact CRC.**

Si la cible est atteinte (Taux d'organismes ayant bénéficié d'un contact CRC, de 90% ou plus sur l'exercice), l'indicateur est réalisé à 100%. Le seuil de déclenchement est fixé à 80%, qui correspond à une réalisation de l'indicateur de 50%.

Le coefficient de performance de la part locale ne donne droit au versement de la prime individuelle locale d'intéressement qu'au-delà d'un score de 50%.

m d