

CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCE

////////////////////////////////////
ENTRE L'ÉTAT ET LE FIVA
POUR LA PÉRIODE 2014-2016



SOMMAIRE

▶ I- ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 1 :	5
ASSURER UNE INDEMNISATION RAPIDE ET FIABLE DES VICTIMES ET AYANTS DROIT	
I-1 Garantir le respect des délais en matière d'indemnisation	5
I-2 Renforcer le volet médical du processus d'indemnisation	9
I-3 Renforcer les relations avec les partenaires institutionnels du FIVA	9
▶ II- ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 2 :	11
GARANTIR UN SERVICE DE QUALITÉ ET DE PROXIMITÉ AUX VICTIMES ET AUX AYANTS DROIT	
II-1 Assurer un traitement spécifique des victimes atteintes de pathologies graves	11
II-2 Renforcer et améliorer la communication et l'information	12
II-3 Garantir un service adapté aux besoins des victimes et des ayants droit	14
II-4 Optimiser l'activité du contentieux subrogatoire	15
▶ III-ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 3 :	16
RENFORCER LA PERFORMANCE DE L'ÉTABLISSEMENT	
III-1 Poursuivre la montée en charge du contrôle interne, de la fiabilisation de la prévision budgétaire et développer le contrôle de gestion	16
III-2 Optimiser le traitement du contentieux lié aux décisions du FIVA	18
III-3 Adapter le système d'information au pilotage de l'établissement	18
III-4 Renforcer l'efficience par la communication et le management des ressources humaines	19
▶ IV-ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT ET DU FIVA	21
POUR LA RÉALISATION DU CONTRAT DE PERFORMANCE 2014-2016	
IV-1 Engagements du FIVA	21
IV-2 Engagements de l'État	
▶ V- ÉVALUATIONS ET ADAPTATIONS DU CONTRAT DE PERFORMANCE	22
▶ ANNEXES	
Indicateurs du contrat de performance – FIVA – 2014-2016	23
Indicateurs de suivi du contrat de performance – FIVA – 2014-2016	25

LE FONDS D'INDEMNISATION DES VICTIMES DE L'AMIANTE

est un établissement public national à caractère administratif placé sous la double tutelle des ministres chargés de la Sécurité sociale et du budget. Il est financé par des contributions de l'État et de la branche accidents du travail-maladies professionnelles du régime général de Sécurité sociale. Les montants de ces dotations sont fixés chaque année dans la loi de Finances et dans la loi de Financement de la Sécurité sociale.

Aux termes des dispositions de la loi du 23 décembre 2000 et du décret du 23 octobre 2001, le FIVA a pour mission de réparer intégralement les préjudices des victimes de l'amiante et de leurs ayants droit. Cette indemnisation peut venir en complément des rentes versées par les différents régimes de Sécurité sociale. Ce dispositif permet une réparation intégrale des préjudices. Il évite aux victimes et à leurs ayants droit d'engager des procédures contentieuses en vue de la réparation de leurs dommages. La procédure est gratuite et dispensée du ministère d'avocat.

Les demandes des victimes et de leurs ayants droit donnent lieu, sous réserve d'en remplir les conditions, à une instruction du dossier puis à la formulation d'une offre d'indemnisation. Un barème indicatif d'indemnisation, adopté par le Conseil d'administration du FIVA, permet de garantir l'égalité de traitement des demandeurs sur l'ensemble du territoire et d'assurer la cohérence de la prise en charge des différents préjudices.

Depuis la création du FIVA, 81 552 victimes ont déposé un dossier de demande d'indemnisation et 104 203 autres demandes (ayants droit, indemnisations complémentaires) ont été enregistrées. Les dépenses d'indemnisation cumulées depuis 2002 atteignent un montant total de 3,992 milliards d'euros.

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

La conclusion du deuxième contrat de performance État/FIVA s'inscrit dans un contexte marqué par une accélération de l'activité du Fonds. Le nombre d'offres d'indemnisation a en effet augmenté de manière sensible entre 2011 et 2012. L'année 2013 a été marquée par un nombre élevé d'offres émises à destination des victimes et de leurs ayants droit.

Le présent contrat d'objectifs et de performance (2014 – 2016) s'inscrit dans la continuité du premier COP en l'approfondissant.

Il est construit selon une approche pragmatique, par la mise en œuvre d'expérimentations avec restitutions devant les instances délibératives et selon une approche managériale par l'implication de l'encadrement en amont dans la formalisation des objectifs et des actions prioritaires, ainsi que dans sa mise en œuvre. Les actions définies dans le COP visent à donner une place prépondérante à l'activité d'indemnisation à laquelle l'ensemble des services concourt avec, corrélativement, une externalisation des activités n'ayant pas de lien direct avec les missions du Fonds.

TEXTES DE RÉFÉRENCE

- ▼ Article 53 de la loi n° 2000-1257 du 23 décembre 2000 de financement de la Sécurité sociale pour 2001 ;
- ▼ Décret n° 2001-963 du 23 octobre 2001 relatif au Fonds d'indemnisation des victimes de l'amiante institué par l'article 53 de la loi n° 2000-1257 du 23 décembre 2000 de financement de la Sécurité sociale pour 2001 ;
- ▼ Arrêté du 5 mai 2002 fixant la liste des maladies dont le constat vaut justification de l'exposition à l'amiante.

Les orientations stratégiques définies pour la période 2014-2016 sont les suivantes :

- ➔ **1. Assurer une indemnisation rapide et fiable des victimes et ayants droit ;**
- ➔ **2. Garantir un service de qualité et de proximité aux victimes et aux ayants droit ;**
- ➔ **3. Renforcer la performance de l'établissement.**

I-ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 1

▶ ASSURER UNE INDEMNISATION RAPIDE ET FIABLE DES VICTIMES ET AYANTS DROIT

La création du FIVA s'inscrit dans une volonté politique de disposer d'une structure spécifique capable de répondre rapidement aux demandes des victimes de l'amiante et de leurs ayants droit.

Les dispositions légales et réglementaires qui s'imposent au FIVA précisent qu'il doit, à réception d'une demande complète d'indemnisation, proposer une offre d'indemnisation dans un délai de six mois et procéder aux paiements des offres acceptées dans un délai de deux mois.

Il convient, pour la prochaine période contractuelle, de s'engager pour garantir le respect de l'ensemble des délais de traitement qui sont prévus par la loi et le règlement.

Pour ce faire, trois priorités ont été définies.

I-1 Garantir le respect des délais en matière d'indemnisation

I-1.1 Indemniser les victimes et les ayants droit dans les délais légaux et réglementaires d'offre et de paiement institués par les textes fondateurs du FIVA

Les textes fondateurs du FIVA fixent d'une part, les délais de présentation des offres aux victimes et à leurs ayants droit et d'autre part, les délais de paiement des offres après leur acceptation. Les victimes et les ayants droit sont donc en attente d'un traitement de leur demande et d'un paiement de leurs offres dans ces délais. L'objectif de présenter et de payer les offres dans ces délais est donc un engagement prioritaire qui s'impose au FIVA.

Confronté par le passé à des difficultés pour assurer le traitement de ces demandes dans les délais légaux et réglementaires, le FIVA a, au cours de la période contractuelle précédente, procédé à des réorganisations qui ont permis de rationaliser le traitement des demandes et de réduire leurs délais d'instruction et de paiement. L'année 2013 est à ce titre particulièrement illustrative des progrès accomplis.

Le FIVA s'engage à conforter ces acquis et mener des actions supplémentaires permettant de respecter au mieux ces délais légaux et réglementaires.

ACTIONS

→ Le FIVA engagera, sur la durée du COP, deux séries d'actions lui permettant de respecter au mieux, à l'échéance du COP (soit fin 2016), le délai légal de six mois prévu pour la présentation d'une offre d'indemnisation :

1. Poursuite de la rationalisation de la procédure de traitement des demandes, en recentrant les activités sur les processus métiers :

- ▲ Extension de la dématérialisation à toutes les phases de traitement des dossiers ;
- ▲ Mise en place d'une procédure automatisée de relance des dossiers incomplets ;
- ▲ Amélioration de l'indexation documentaire lors de la constitution numérique des dossiers afin d'accroître l'efficacité de leur traitement et de gagner en productivité ;
- ▲ Expertiser le principe d'une externalisation de la gestion des courriers sortants, notamment, dans une logique d'affectation des moyens humains sur le cœur de métier de l'indemnisation.

2. Optimisation des opérations préalables à la procédure de chiffrage des dossiers, via notamment :

- ▲ La réduction de la phase de création des dossiers ;
- ▲ La réduction du délai de transmission au service médical des dossiers à l'issue de leur création pour permettre à ce dernier d'anticiper sa charge de travail et d'adapter ses ressources humaines à celle-ci le plus en amont possible ;
- ▲ La fiabilisation de la transmission des éléments ayant une incidence sur le chiffrage des offres aux personnes qui en ont la charge et de leur prise en compte par ces dernières (exemple : reconnaissance par le TASS d'une faute inexcusable de l'employeur).

→ Le FIVA s'engage à mettre en œuvre, sur la durée du COP, l'ensemble des actions qui permettront de garantir à l'échéance du COP, un paiement de la quasi-totalité des offres dans le délai réglementaire de 2 mois grâce à la poursuite de la rationalisation des procédures de mandatement et de paiement :

- ▲ Optimisation de l'interopérabilité des systèmes d'information utilisés respectivement par les services de l'ordonnateur (indemnisation notamment) et les services de l'agent comptable via la mise en place d'un nouvel outil comptable en 2015 ;
- ▲ Optimisation du circuit de transmission des dossiers entre le service indemnisation et l'agence comptable par une amélioration des échanges électroniques d'informations entre ces deux services ;
- ▲ Poursuite de la montée en charge du recours au dossier numérique dans les phases de mandatement et de paiement.

INDICATEURS

- Pourcentage des décisions prises dans le délai légal de 6 mois – hors action successorale¹, dont :
 - pourcentage des décisions prises dans le délai légal de 6 mois pour les victimes atteintes de pathologies graves ;
 - pourcentage des décisions prises dans le délai légal de 6 mois pour les victimes atteintes de pathologies bénignes ;
 - pourcentage des décisions prises dans le délai légal de 6 mois pour les ayants droit ;
 - pourcentage des décisions prises dans le délai légal de 6 mois hors CECEA.
- Pourcentage des offres payées dans le délai réglementaire de 2 mois – hors action successorale², dont :
 - pourcentage des offres payées dans le délai réglementaire de 2 mois pour les victimes atteintes de pathologies graves ;
 - pourcentage des offres payées dans le délai réglementaire de 2 mois pour les victimes atteintes de pathologies bénignes ;
 - pourcentage des offres payées dans le délai réglementaire de 2 mois pour les ayants droit.

I-1.2 Optimiser l'outil métier afin de mieux gérer les délais et en assurer la traçabilité

Sur la période du COP, des chantiers relatifs à l'optimisation des performances de l'outil métier ainsi qu'à la mise en place de nouvelles fonctionnalités, notamment pour le service médical, seront mis en œuvre dans l'ensemble des services du FIVA. Afin de disposer d'un suivi précis des délais afférents aux différentes phases du processus d'indemnisation, l'outil métier fera l'objet d'évolutions en vue d'améliorer la remontée de données et l'automatisation des tableaux de bord.

ACTIONS

- Accroître les fonctionnalités en matière d'automatisation (gestion des relances, intégration des préjudices économiques, fonctionnalités dédiées au service médical) et d'ergonomie de l'outil métier (notamment lors de la création et la constitution des dossiers) ;
- Faire évoluer l'outil métier afin de disposer d'une mesure détaillée des délais relatifs aux différentes phases d'instruction.

¹ Il s'agit des offres présentées d'une part, aux victimes vivantes et d'autre part, aux ayants droit de victimes décédées au titre de l'indemnisation de leurs préjudices propres (préjudice économique, préjudice moral et d'accompagnement).

² Il s'agit des offres payées d'une part, aux victimes vivantes et d'autre part, aux ayants droit de victimes décédées au titre de l'indemnisation de leurs préjudices propres (préjudice économique, préjudice moral et d'accompagnement).

INDICATEURS

- ▲ Part des processus métiers hors contentieux subrogatoire intégrés dans SICOF ;
- ▲ Part des délais mesurables relatifs aux différentes phases d'instruction des dossiers.

I-2 Renforcer le volet médical du processus d'indemnisation

Le processus d'indemnisation est fortement corrélé à la qualité de l'expertise médicale. Le FIVA dispose d'un service médical dont les missions sont les suivantes :

- sa principale fonction consiste à déterminer l'évaluation médicale de chaque chef de préjudices qui permettra au service indemnisation du Fonds de présenter, sur la base du barème arrêté par le Conseil d'administration, une offre d'indemnisation visant la réparation intégrale de ces préjudices ; pour certaines demandes d'indemnisation, le service médical fait appel aux avis de son réseau d'experts ;
- il assure également la représentation du FIVA dans le cadre d'expertises diligentées par les juridictions ;
- enfin, le service médical est sollicité au titre de différents travaux d'études, avec des partenaires institutionnels, dans le domaine épidémiologique.

Or l'activité du service médical a augmenté, d'une part, en volume et d'autre part, en complexité. En effet, la part des pathologies malignes, notamment les cancers broncho-pulmonaires et les mésothéliomes, a progressé de 15 points en six ans, atteignant 36% en 2013 contre 21 % en 2007. En particulier, la part des mésothéliomes a doublé, passant de 7,1 % en 2007 à 14,8% en 2013.

Aussi, le FIVA entend à la fois renforcer les compétences de son service médical pour assurer une indemnisation juste et rapide des victimes et positionner ce service au sein du réseau des experts en pathologies liées à l'amiante.

À cet égard, il convient de souligner que les données dont dispose le service médical sont une source d'information majeure pour la conduite d'études ciblées sur les conséquences de l'exposition à l'amiante en matière de santé publique. Il est important que le FIVA participe à l'exploitation de ces données, à l'analyse des conclusions qui en sont tirées et à la diffusion de ces dernières.

ACTIONS

- ➔ Assurer le pilotage du réseau d'experts médicaux tant en interne (médecins-conseils) qu'en externe (experts extérieurs diligentés par le FIVA) :
- ▲ Information des réseaux concernés ;
- ▲ Échange des bonnes pratiques et remontée des données ;
- ▲ Suivi des conditions de convocation et de transmission des rapports d'expertise ;

- ➔ Promouvoir l'expertise médicale du FIVA dans le cadre de partenariats institutionnels :
- ▲ Valoriser et mettre au service de la communauté scientifique les connaissances et les statistiques médicales détenues par le FIVA afin d'améliorer la connaissance globale des pathologies liées à l'amiante ;
- ▲ Participer à des groupes de pilotage sur des études relatives aux pathologies liées à l'amiante.

INDICATEURS

- ▲ Nombre d'expertises médicales ordonnées par le juge à la demande des victimes et de leurs ayants droit (hors rejets CECEA) ;
- ▲ Taux de confirmation des avis médicaux rendus par le FIVA dans le contentieux indemnitaire (IBF et CMI) ;
- ▲ Nombre de réunions annuelles entre le service médical du FIVA et son réseau externe d'experts ;
- ▲ Nombre de réunions consacrées à des échanges institutionnels avec l'INVS et autres institutions sur les thématiques liées à l'amiante.

I-3 Renforcer les relations avec les partenaires institutionnels du FIVA

L'indemnisation des victimes de l'amiante intervient dans un contexte multi-partenarial. La réparation des préjudices causés par l'amiante doit prendre en compte l'ensemble des situations possibles, notamment les prises en charge au titre des maladies professionnelles. Afin de proposer une indemnisation juste et rapide, il est nécessaire de créer des partenariats, fondés sur l'échange d'informations, qui vont contribuer à la fluidité des processus d'indemnisation et donc à la diminution des délais. L'assurance maladie des travailleurs salariés étant le principal interlocuteur du FIVA, il est proposé de renforcer le partenariat administratif et médical au travers d'actions à définir de manière partagée.

I-3.1 Renforcer le partenariat administratif et médical avec l'assurance maladie

Lors de l'instruction des demandes d'indemnisation, les services du FIVA sont amenés à solliciter les caisses primaires d'assurance maladie dès lors qu'une maladie professionnelle a été reconnue ou est en cours de reconnaissance. Le FIVA peut également être amené à effectuer pour le compte du demandeur la demande de reconnaissance du caractère professionnel des pathologies constatées.

Il s'avère donc primordial d'entretenir avec le réseau des CPAM des relations privilégiées dans le but de faciliter les échanges, ce qui, à terme, contribuera à renforcer la performance du processus d'indemnisation.

ACTIONS

- ➔ Mettre en place un partenariat avec une CPAM sur les processus ayant une incidence sur la procédure d'indemnisation afin d'identifier les voies d'amélioration ;

- Tirer un bilan de cette expérimentation et des mesures de simplification généralisables à l'ensemble du réseau assurance maladie ;
- Renforcer le dialogue confraternel avec les médecins-conseils de l'assurance maladie dans le cadre de cette expérimentation afin de réduire les divergences, entre autres sur les poly-pathologies, sur les taux de prise en charge et sur la qualification des pathologies.

INDICATEUR

- ▲ Taux de réalisation des actions prévues dans le cadre du partenariat CPAM/FIVA.

I-3.2 Renforcer les échanges d'informations avec les juridictions

Le FIVA a organisé les fonctions contentieuses autour de deux services :

- ▲ Le contentieux indemnitaire, qui assure l'instruction et le traitement des dossiers faisant l'objet d'une contestation de la part des victimes (contentieux devant les cours d'appel) ;
- ▲ Le contentieux subrogatoire qui assure, dans le cadre de l'article 53-VI de la loi du 23 décembre 2000, les actions subrogatoires, notamment en FIE.

Conformément aux engagements du précédent COP, des travaux ont été engagés pour rationaliser la gestion des contentieux ainsi que pour améliorer le ciblage des contentieux subrogatoires.

Les échanges d'informations avec les juridictions ont une importance particulière dans le cadre de l'instruction des dossiers, notamment en cas de procédure FIE, mais aussi dans le cadre des audiences du contentieux indemnitaire en cours à l'initiative de la victime afin d'éviter les doubles indemnisations.

ACTIONS

Afin de disposer de l'ensemble des informations sur les contentieux en général et plus particulièrement en matière de FIE, des échanges d'informations systématisés avec les juridictions concernées (en particulier les TASS et les cours d'appel) sont nécessaires pour assurer un traitement fiabilisé des dossiers.

- Mettre en œuvre un dispositif formalisé d'échange d'informations entre les TASS, les cours d'appel et le FIVA afin de garantir une meilleure application de l'article 37 du décret du 23 octobre 2001³.
- ▲ S'assurer à échéance régulière de l'information systématique du FIVA par les TASS des procédures FIE en cours ;
- ▲ S'assurer à échéance régulière de la transmission systématique par les TASS au FIVA des procédures de reconnaissance de maladie professionnelle qui peuvent avoir un impact sur le chiffre des préjudices.

³ « Les greffes et secrétariats-greffes des juridictions des ordres administratif et judiciaire et les secrétariats des tribunaux des affaires de Sécurité sociale adressent au Fonds, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, copie des actes de procédure saisissant ceux-ci, à titre initial ou additionnel, de toute demande en justice relative à la réparation des préjudices résultant de l'exposition aux poussières d'amiante. »

II-ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 2

▶ GARANTIR UN SERVICE DE QUALITÉ ET DE PROXIMITÉ AUX VICTIMES ET AUX AYANTS DROIT

Dans le cadre du COP État/FIVA 2010-2012, le renforcement de la qualité du service aux victimes et aux ayants droit a été l'objet d'actions visant à faciliter la procédure d'indemnisation. Ainsi, le FIVA a communiqué auprès de ses partenaires avec la diffusion de supports d'information adaptés. Une permanence téléphonique étendue a été mise en service en 2012 pour répondre aux appels des victimes et des ayants droit.

Une révision du formulaire d'indemnisation «victime» ainsi qu'un nouveau formulaire «aggravation» ont été votés par le Conseil d'administration.

Le FIVA, au cours des prochaines années, poursuivra ces actions en les approfondissant en faveur de l'amélioration du service apporté aux victimes de l'amiante et mobilisera ses ressources pour proposer un service ciblé en fonction de la gravité des situations traitées. Le service rendu aux victimes et à leurs ayants droit constituera une priorité au cours de la prochaine période contractuelle.

Le FIVA s'attachera à ce titre à développer de nouveaux moyens de communication et d'échanges en direction des victimes et des ayants droit. Enfin, à défaut d'une implantation sur l'ensemble du territoire, le FIVA souhaite pouvoir, grâce à des relais institutionnels, assurer une présence ponctuelle dans les régions, mais de nature à conforter son rôle comme ses missions auprès des victimes et de leurs ayants droit.

La qualité du service rendu doit également s'affirmer par l'exercice d'une activité contentieuse adaptée, notamment en matière de reconnaissance de la faute inexcusable de l'employeur.

II-1 Assurer un traitement spécifique des victimes atteintes de pathologies graves

Au cours des dernières années, la part relative des victimes atteintes de pathologies graves progresse par rapport à celle des victimes atteintes de pathologies bénignes (la part des victimes atteintes de plaques pleurales et d'épaississements pleuraux a baissé de 15 points en 6 ans). Ces victimes et leurs ayants droit expriment des besoins particuliers et il convient pour le FIVA de leur proposer un accompagnement adapté facilitant l'accès au dispositif d'indemnisation.

ACTIONS

- Identifier les victimes prioritaires lors de la création du dossier et mettre en place un parcours expérimental d'accompagnement, un soutien personnalisé aux victimes concernées qui le souhaitent : appel spécifique de la plateforme téléphonique, courrier, explication personnalisée, soutien au niveau des démarches pour les victimes qui en font la demande.
- La réalisation d'un bilan de ce dispositif six mois après sa mise en place permettra de l'ajuster et d'affiner les actions proposées.

INDICATEUR

- ▲ Part des victimes atteintes d'une pathologie grave bénéficiaires de l'offre d'accompagnement spécifique.

II-2 Renforcer et améliorer la communication et l'information

Le FIVA souhaite développer au cours des trois prochaines années des outils de communication institutionnelle à destination des victimes. Ces actions auront pour objectif de promouvoir en premier lieu l'outil « fivadirect » qui permettra, aux victimes et ayants droit mais aussi à leurs représentants, de consulter en ligne les informations relatives à la gestion de leurs demandes d'indemnisation. Une refonte du site internet et des documents d'information sont également nécessaires en vue de renforcer leur utilisation.

II-2.1 Promouvoir les outils de consultation en ligne et la communication institutionnelle

La réactivité en matière de diffusion de l'information est de plus en plus nécessaire afin que les informations pertinentes soient transmises en temps utile, pour compléter l'information des victimes, de leurs ayants droit et de leurs représentants.

Pour 2014-2016, les actions viseront à promouvoir et à assurer la montée en charge du service « fivadirect » ainsi qu'à revoir le contenu et l'organisation du site internet, pour que son usage par les publics concernés en soit facilité.

ACTIONS

- Mettre en place et promouvoir l'outil de consultation en ligne des dossiers (fivadirect.fr) ;
- Refondre et actualiser le site internet pour en faire un outil dynamique notamment avec la mise en place d'une aide en ligne ;
- Rénover les supports de communication institutionnelle.

INDICATEURS

- ▲ Part des victimes concernées inscrites au service « fivadirect » ;
- ▲ Nombre de visites du site internet du FIVA.

II-2.2 Assurer une présence ponctuelle dans les régions en relais des partenaires du Fonds pour garantir l'accès aux droits

Le FIVA est un établissement public qui ne dispose pas de points d'accueil dans lesquels il pourrait recevoir le public concerné par ses missions.

Un contact dans les régions semble nécessaire pour permettre une présence auprès des demandeurs, souvent fragilisés, afin de leur offrir un service de proximité, les informer sur les missions du Fonds afin qu'ils disposent d'une meilleure connaissance de leurs droits.

Sur la base de ce constat, le FIVA étudiera la possibilité de mener les deux actions suivantes :

1. Assurer en région la tenue de réunions d'information générale pour présenter les missions du FIVA ainsi que les démarches, sans logique individuelle ;
2. Assurer ponctuellement dans les organismes de Sécurité sociale des permanences pour informer directement les victimes sur leurs démarches en cours et à venir et sur la situation de leur dossier dans une logique de personnalisation du contact.

Le Fonds se rapprochera de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) pour examiner la faisabilité de ces actions et leurs potentielles modalités de mise en œuvre. Il examinera également la possibilité de conduire ces actions avec d'autres partenaires. La mise en œuvre de ces actions, le cas échéant, se fera d'abord de manière expérimentale. Elle donnera lieu à un bilan à l'issue des six mois suivant son démarrage. Ce bilan, présenté au Conseil d'administration du Fonds, permettra de déterminer l'opportunité de l'extension de ces actions.

ACTIONS

- ➔ Examiner avec la CNAMTS la possibilité de tenir au sein des CPAM des réunions générales d'information sur les missions du FIVA et des permanences d'accueil spécifiques au sein de certains organismes de Sécurité sociale et déterminer les modalités de leur potentielle mise en œuvre ;
- ➔ Recenser l'existence d'autres partenaires potentiels pour la conduite de ces actions ;
- ➔ Le cas échéant :
 - ▲ Mettre en œuvre ces actions dans le cadre d'une expérimentation ;
 - ▲ Dresser un bilan de cette expérimentation dans le délai de 6 mois de son démarrage en vue de déterminer l'opportunité de l'extension de la mesure ;
 - ▲ Présenter ce bilan au Conseil d'administration du FIVA.

INDICATEURS

- ▲ Nombre de réunions d'information générale dans des organismes de Sécurité sociale ;
- ▲ Nombre de participants aux réunions d'information générale dans des organismes de Sécurité sociale ;
- ▲ Nombre de permanences tenues dans des organismes de Sécurité sociale ;
- ▲ Nombre de participants aux permanences tenues dans des organismes de Sécurité sociale.

II-3 Garantir un service adapté aux besoins des victimes et des ayants droit

Afin de mieux connaître les attentes des victimes et de leurs ayants droit, le FIVA engagera des actions qui visent à mieux définir leurs besoins pour ensuite décliner des actions adaptées et cohérentes par rapport aux besoins identifiés, dans la continuité des mesures mises en œuvre au cours du précédent COP.

II-3.1 Mesurer le niveau de satisfaction des victimes et des ayants droit au moyen d'une enquête dédiée

Le FIVA a conduit au cours des dernières années une enquête de satisfaction annuelle visant à mesurer la satisfaction des victimes.

Le FIVA souhaite désormais renouveler et approfondir cette démarche en l'étendant aux ayants droit et en adaptant la méthodologie de conduite de l'enquête de satisfaction annuelle dès l'année 2014. Les résultats de cette consultation permettront de définir des actions d'amélioration en vue de renforcer la qualité du service rendu.

ACTION

- Rénover, mettre en œuvre et exploiter l'enquête de satisfaction sur des objectifs et une population élargis.

INDICATEUR

- ▲ Taux de satisfaction des victimes et ayants droit mesuré par l'enquête de satisfaction.

II-3.2 Améliorer le service de base rendu aux victimes et aux ayants droit

La qualité des courriers, la lisibilité des formulaires, la gestion des relances et la réponse téléphonique constituent le service de base qui doit être offert à toute victime ou ayant droit. Le contenu des courriers peut encore poser question aux victimes et aux ayants droit, ce qui incite à entreprendre des actions d'amélioration ciblées pour en clarifier le contenu. Toutefois, l'amélioration de la qualité du service rendu nécessite des actions continues que le FIVA entend conduire au cours des trois prochaines années. Quatre actions sont envisagées, portant chacune sur un service identifié.

ACTIONS

- Diffuser un nouveau formulaire de demande «ayants droit» après son adoption par le Conseil d'administration ;
- Améliorer les courriers aux victimes et à leurs ayants droit en les clarifiant et en les personnalisant ;
- Fiabiliser la réponse téléphonique apportée (écoute de supervision et formation des téléconseillers) et approfondir son évaluation pour améliorer le processus d'indemnisation ;
- Définir un circuit de relance personnalisé en fonction de la nature des dossiers et des échanges antérieurs entre la victime et le FIVA.

INDICATEURS

- ▲ Part des appels téléphoniques liés à l'incompréhension des courriers et formulaires du FIVA ;
- ▲ Taux de fiabilité de la réponse téléphonique apportée par la plateforme.

II-4 Optimiser l'activité du contentieux subrogatoire

Les actions conduites au titre de la FIE ont une importance particulière pour les victimes et les ayants droit ainsi que pour le FIVA. La mise en œuvre des actions prévues dans le COP 2010-2012 a permis de définir des principes d'intervention, de formaliser les procédures ainsi que d'accroître le montant des recettes perçues au titre des actions engagées.

Sur la base de ces acquis, le FIVA entend, au cours des prochaines années, poursuivre les actions engagées.

ACTIONS

- Poursuivre l'optimisation de la politique contentieuse arrêtée par le Conseil d'administration en matière de recours subrogatoire ;
- Améliorer l'information des juridictions en cas de procédures parallèles (FIVA/juridiction).
- Assurer une veille jurisprudentielle et le suivi des décisions des TASS et des cours d'appel concernant les différents postes de préjudices indemnisés au titre du contentieux subrogatoire.

INDICATEURS

- ▲ Taux de réussite des actions engagées par le FIVA au titre de la FIE ;
- ▲ Taux d'obtention d'un complément d'indemnisation quand le FIVA est à l'origine de l'action en FIE (nombre de décisions FIE accordant un complément d'indemnisation / nombre de décisions FIE obtenues).

III-ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 3

▶ RENFORCER LA PERFORMANCE DE L'ÉTABLISSEMENT

Lors de la précédente période contractuelle, le FIVA s'est engagé sur un certain nombre de chantiers qui se sont traduits par la mise en œuvre d'une démarche qualité-maîtrise des risques.

Toutefois, compte tenu du niveau de dépenses atteint en 2014, le plus haut depuis la création du FIVA, il est indispensable de poursuivre les actions ayant pour objectif de sécuriser les procédures de contrôle et de renforcer le dispositif de pilotage de l'établissement sur la base, entre autres, de la production de statistiques de pilotage.

Au cours du prochain COP :

- pour continuer l'amélioration des pratiques dans le cadre de l'accomplissement de ses missions, le FIVA doit renforcer le pilotage de sa performance. Cela suppose une adaptation du système d'information qui permettra la production de données statistiques fiables et exploitables dans le cadre de la supervision de l'établissement. La montée en charge du contrôle interne doit aussi constituer un axe fort, pour sécuriser les processus d'indemnisation et déployer un dispositif de maîtrise des risques adapté aux spécificités de l'établissement ;
- la fiabilisation de la prévision budgétaire sera un enjeu majeur d'optimisation de la dépense qui constituera également une priorité pour l'établissement ;
- enfin, la communication interne et la mise en œuvre d'une politique de management des ressources humaines garantiront une implication accrue des managers et de l'ensemble du personnel dans la mise en œuvre des priorités du contrat de performance.

III-1 Poursuivre la montée en charge du contrôle interne, de la fiabilisation de la prévision budgétaire et développer le contrôle de gestion

Le FIVA a mis en œuvre au cours de la précédente période un certain nombre d'actions dans le cadre d'une démarche qualité-contrôle interne. À ce titre, une cartographie des risques a été établie et des plans de maîtrise ont été élaborés pour couvrir un grand nombre d'entre eux.

Le déploiement du contrôle interne repose à présent sur l'élaboration et la mise en œuvre des plans de maîtrise pour les risques non encore couverts et l'actualisation de ceux déjà en vigueur, ce qui permettra notamment de sécuriser le processus d'ordonnancement et de paiement de la dépense. Dans ce cadre, le FIVA renforcera notamment les outils de contrôle interne sur les offres ayant un fort impact financier et mettra en œuvre un contrôle hiérarchique des dossiers à fort enjeu financier.

Par ailleurs, cette démarche servira de base à la montée en charge d'un contrôle de gestion permettant de déterminer, par unité d'œuvre, les coûts de gestion des demandes.

Enfin, le FIVA s'engage à fiabiliser la prévision budgétaire.

ACTIONS

- Ajuster le contrôle hiérarchique ordonnateur et comptable au montant de l'offre ;
- ▲ Mettre en place, pour les offres d'indemnisation supérieures à 150 000 euros, un visa hiérarchique avant la validation par la Directrice et l'Agent comptable du FIVA ;
- ▲ Renforcer la pré-validation ordonnateur et le pré-visa comptable afin de diminuer les taux d'erreurs.
- Mettre en place une démarche pour déployer un contrôle de gestion adapté aux besoins du FIVA ;
- ▲ Identifier les différentes phases de traitement des dossiers et les analyser,
- ▲ Quantifier le temps passé sur les phases définies,
- ▲ Parvenir à une analyse globale des coûts de traitement par type de dossiers.
- Optimiser la prévision budgétaire :

Historiquement, le FIVA s'est doté d'une méthode de prévision dans laquelle la dépense de l'année est fonction du produit de deux facteurs : un facteur volume (la demande) et un facteur prix (coût moyen de la demande). Compte tenu des délais de traitement des demandes (création, complétude, formulation de la proposition du FIVA, acceptation de l'offre et paiement pouvant être impacté par un contentieux) et du facteur prix (induits par l'application du barème dans le temps et les éventuels contentieux), la prévision est fondée sur plusieurs années.

Une autre méthode de prévision consiste à définir la dépense selon le résultat du produit d'un volume (nombre d'offres anticipées pour l'année n) et d'un prix (coût complet moyen de l'offre). Cette prévision tient également compte de plusieurs exercices comptables antérieurs.

Ces deux méthodes de prévision sont utilisées pour projeter les prévisions de dépenses d'indemnisation *via* une fourchette haute et basse. Si elles distinguent déjà les victimes des ayants droit, elles doivent être optimisées afin d'affiner la prise en compte des évolutions observées au cœur de la demande, notamment la hausse du poids des pathologies malignes.

INDICATEURS

- ▲ Taux d'erreur dans le cadre du contrôle hiérarchique sur les activités de pré-validation ordonnateur et de pré-visa comptable ;
- ▲ Taux d'écart entre les dépenses du budget prévisionnel et les dépenses constatées.

III-2 Optimiser le traitement du contentieux lié aux décisions du FIVA

Les activités du service contentieux indemnitaire ont été organisées, lors de la précédente période contractuelle, de manière à assurer un traitement optimisé des dossiers.

L'analyse des décisions de justice rendues et la veille jurisprudentielle ont permis de gagner en efficacité pour la préparation des dossiers qui sont défendus par le FIVA.

Dans la continuité de ces travaux, le FIVA souhaite poursuivre et approfondir les actions engagées, pour assurer la défense des principes d'indemnisation définis par le Conseil d'administration du FIVA.

ACTIONS

- Poursuivre l'exploitation jurisprudentielle des décisions de justice rendues dans le cadre du contentieux indemnitaire ;
- Recenser les décisions des cours d'appel et mesurer leur impact en termes d'indemnisation.

INDICATEURS

- ▲ Taux de contestation des décisions du FIVA ;
- ▲ Taux de confirmation des décisions du FIVA.

III-3 Adapter le système d'information au pilotage de l'établissement

Au cours de la période 2010-2012, le FIVA a engagé un travail de conception et de déploiement de SICOF⁴, qui constitue désormais l'outil métier au service de l'indemnisation. D'importantes modifications ont permis d'améliorer son fonctionnement.

Aujourd'hui, il convient tout d'abord d'achever son déploiement vers le processus contentieux indemnitaire qui n'est pas intégré dans SICOF et d'assurer une interopérabilité entre ce système d'information et le logiciel métier utilisé pour le processus contentieux subrogatoire.

Les données disponibles dans l'outil métier SICOF permettent de disposer de nombreuses informations, qui permettront de produire des données statistiques d'activité. Le FIVA souhaite automatiser la production statistique afin de faciliter le pilotage de l'activité et d'améliorer la complétude des informations.

⁴ Système d'Information Commun à l'ONIAM et au FIVA.

ACTIONS

- Intégrer le processus contentieux indemnitaire dans SICOF ;
- Assurer une interopérabilité entre SICOF et le logiciel métier utilisé pour le processus contentieux subrogatoire ;
- Fiabiliser et automatiser la production statistique sur l'ensemble des processus métiers.

III-4 Renforcer l'efficacité par la communication et le management des ressources humaines

La conduite des actions prévues par le COP doit s'appuyer sur les responsables de service ainsi que sur une politique de gestion des ressources humaines adaptée aux besoins des services et à leurs évolutions.

III-4.1 Renforcer le rôle des responsables de service et optimiser la gestion des compétences

Le COP doit permettre au FIVA d'instaurer une dynamique collective fondée sur la connaissance partagée des objectifs et leur déclinaison dans les services. Cette démarche s'appuiera sur les responsables de service, qui seront autant de relais de ses objectifs dans une démarche transversale.

ACTIONS

Le FIVA impliquera les responsables de service dans le pilotage du contrat de performance.

- Impliquer les responsables de service et leurs équipes, relais essentiels pour la conduite du COP, dans le pilotage du contrat de performance *via* la contribution à la mise en œuvre des actions pour l'atteinte des objectifs ;
- Mettre en place un plan de formation pluriannuel en lien avec les objectifs du COP ;
- Accompagner les parcours professionnels et développer les outils associés à la gestion des emplois et des compétences.

INDICATEURS

- ▲ Taux de mise en œuvre des actions prévues dans le COP au sein des services du FIVA ;
- ▲ Taux de réalisation du plan de formation ;
- ▲ Nombre de managers participant aux groupes de travail issus du contrat de performance.

III-4.2 Développer la communication interne et l'intranet

La communication interne contribuera à la mise en place de réflexions transversales indispensables au fonctionnement optimisé des services du FIVA ainsi qu'à l'appropriation des objectifs collectifs.

À ce titre, une refonte des outils existants et la mise en œuvre d'un plan de communication interne constitueront les principales actions du FIVA.

ACTIONS

- Mettre en place un plan de communication interne ;
- Rénover le site intranet.

INDICATEUR

- ▲ Nombre de visites du site intranet du FIVA.

IV-ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT ET DU FIVA

▶ POUR LA RÉALISATION DU CONTRAT DE PERFORMANCE 2014-2016

IV-1 Engagements du FIVA

Le FIVA s'engage à :

- poursuivre l'accomplissement des missions qui lui sont confiées en mettant en œuvre les objectifs, procédures et actions prévus par le présent contrat ;
- respecter et mettre en œuvre les orientations stratégiques définies dans le présent contrat ;
- poursuivre l'effort d'efficience et de productivité au service des victimes et des ayants droit.

IV-2 Engagements de l'État

L'État, à travers les tutelles du FIVA, s'engage à :

- contribuer, par la détermination des moyens alloués au FIVA dans les lois de finances et de financement de la Sécurité sociale, à la mise en œuvre du présent contrat de performance ;
- favoriser toute mesure d'ordre organisationnel et/ou juridique facilitant l'accomplissement des missions confiées au FIVA.

V-ÉVALUATIONS ET ADAPTATIONS

DU CONTRAT DE PERFORMANCE

Les représentants des ministères signataires et de la direction du FIVA se réunissent au moins deux fois par an, pour évaluer le degré de réalisation des objectifs. La direction rend compte au Conseil d'administration de l'exécution des actions entreprises en vue de la mise en œuvre des orientations stratégiques. Au vu des résultats de ce bilan, des ajustements pourront intervenir sous forme d'avenants en cours d'exécution du présent contrat.

Ils examinent, pour la préparation des projets de loi de finances et de financement de la Sécurité sociale, les moyens nécessaires au FIVA pour accomplir ses missions et tenir ses engagements.

Le FIVA présentera en 2016 une évaluation de la mise en œuvre du présent contrat en vue de la préparation du troisième contrat. Cette évaluation sera soumise au Conseil d'administration.

Signé à Paris, le **14 OCT. 2014**

Pour l'État :

La Ministre des Affaires sociales,
de la Santé et des Droits des femmes
Pour la Ministre et par délégation,

Le Directeur de la Sécurité sociale



Thomas FATOME

Pour le Secrétaire d'État au Budget,
auprès du Ministre des Finances
et des Comptes publics,

Le Directeur du budget



Denis MORIN

Pour le Fonds d'indemnisation
des victimes de l'amiante :

La Directrice



Agnès PLASSART

Orientations stratégiques	Numéro	Indicateurs de performance	Résultats 2013	Cibles 2014	Cibles 2015	Cibles 2016
Assurer une indemnisation rapide et fiable des victimes et ayants droit	1	Pourcentage des décisions prises dans le délai légal de 6 mois – hors action successorale, dont :	38%	50%	65%	80%
	1.1	Pourcentage des décisions prises dans le délai légal de 6 mois pour les victimes atteintes de pathologies graves	64%	75%	80%	85%
	1.2	Pourcentage des décisions prises dans le délai légal de 6 mois pour les victimes atteintes de pathologies bénignes	69%	70%	80%	90%
	1.3	Pourcentage des décisions prises dans le délai légal de 6 mois pour les ayants droit	30%	40%	50%	60%
	1.4	Pourcentage des décisions prises dans le délai légal de 6 mois hors CECEA	X	55%	70%	85%
	2	Pourcentage des offres payées dans le délai réglementaire de 2 mois - hors action successorale, dont :	66%	75%	85%	90%
	2.1	Pourcentage des offres payées dans le délai réglementaire de 2 mois pour les victimes atteintes de pathologies graves	81%	90%	95%	95%
	2.2	Pourcentage des offres payées dans le délai réglementaire de 2 mois pour les victimes atteintes de pathologies bénignes	90%	90%	95%	95%
	2.3	Pourcentage des offres payées dans le délai réglementaire de 2 mois pour les ayants droits	57%	70%	80%	90%
	3	Part des processus métiers hors contentieux subrogatoire intégrés dans SICOF	X	65%	70%	80%
4	Taux de réalisation des actions prévues dans le cadre du partenariat CPAM/FIVA	X	20%	60%	100%	
Garantir un service de qualité et de proximité aux victimes et aux ayants droit	5	Part des victimes concernées inscrites au service « fivadirect »	X	10%	15%	20%
	6	Nombre de visites du site internet du FIVA		69 000	71 000	73 000
	7	Taux de satisfaction des victimes et des ayants droit mesuré par l'enquête de satisfaction	X	X	Résultat 2014 + 10%	Résultat 2015 + 10%
	8	Part des appels liés à l'incompréhension des courriers et formulaires du FIVA	21%	20%	15%	10%
	9	Taux de fiabilité de la réponse téléphonique apportée par la plateforme	65%	75%	80%	85%
	10	Taux de réussite des actions engagées par le FIVA au titre de la FIE	93%	95%	95%	95%
	11	Taux d'obtention d'un complément d'indemnisation quand le FIVA est à l'origine de l'action en FIE (nombre de décisions FIE accordant un complément d'indemnisation / nombre de décisions FIE obtenues)	55%	55%	60%	65%
Renforcer la performance de l'établissement	12	Taux de contestation des décisions du FIVA	8%	8%	8%	8%
	13	Taux d'écart entre les dépenses du budget prévisionnel et les dépenses constatées	X	15%	10%	10%
	14	Taux d'erreur dans le cadre du contrôle hiérarchique	X	20%	15%	10%
	15	Taux de mise en œuvre des actions prévues dans le COP au sein des services du FIVA	X	X	80%	100%
	16	Taux de réalisation du plan de formation	X	70%	75%	80%

Orientations stratégiques	Numéro	Indicateurs de suivi	Résultats 2013
Assurer une indemnisation rapide et fiable des victimes et ayants droit	1	Délai de présentation des offres – hors action successorale, dont :	10 mois et 2 semaines
	1.1	Délai de présentation des offres – victimes atteintes de pathologies graves	7 mois et 2 semaines
	1.2	Délai de présentation des offres – victimes atteintes de pathologies bénignes	7 mois
	1.3	Délai de présentation des offres – ayants droit	11 mois
	1.4	Délai de présentation des offres – hors CECEA	
	2	Délai de paiement des offres – hors action successorale, dont :	2 mois et 1 semaine
	2.1	Délai de paiement des offres – victimes atteintes de pathologies graves	1 mois et 2 semaines
	2.2	Délai de paiement des offres – victimes atteintes de pathologies bénignes	1 mois et 2 semaines
	2.3	Délai de paiement des offres – ayants droit	2 mois et 2 semaines
	3	Part des délais mesurables relatifs aux différentes phases d'instruction des dossiers	
	4	Nombre d'expertises médicales ordonnées par le juge à la demande des victimes et des ayants droit (hors rejets CECEA)	
	5	Taux de confirmation des avis médicaux rendus par le FIVA dans le contentieux indemnitaire (IBF et date de CMI)	
	6	Nombre de réunions annuelles entre le service médical du FIVA et son réseau d'experts	
7	Nombre de réunions consacrées à des échanges institutionnels avec l'INVS et autres institutions sur les thématiques liées à l'amiante		
Garantir un service de qualité et de proximité aux victimes et aux ayants droit	8	Part des victimes atteintes d'une pathologie grave bénéficiaires de l'offre d'accompagnement spécifique	
	9	Nombre de réunions d'information générale tenues dans des organismes de Sécurité sociale	
	10	Nombre de participants aux réunions d'information générale tenues dans des organismes de Sécurité sociale	
	11	Nombre de permanences tenues dans des organismes de Sécurité sociale	
	12	Nombre de participants aux permanences tenues dans des organismes de Sécurité sociale	
Renforcer la performance de l'établissement	13	Nombre de managers participant aux groupes de travail issus du contrat de performance	
	14	Taux de confirmation des décisions du FIVA au contentieux indemnitaire	
	15	Nombre de visites du site intranet du FIVA	



Fonds d'Indemnisation
des Victimes de l'Amiante

36, avenue du Général de Gaulle
Tour Galliéni 2
93175 Bagnolet Cedex

www.fiva.fr