

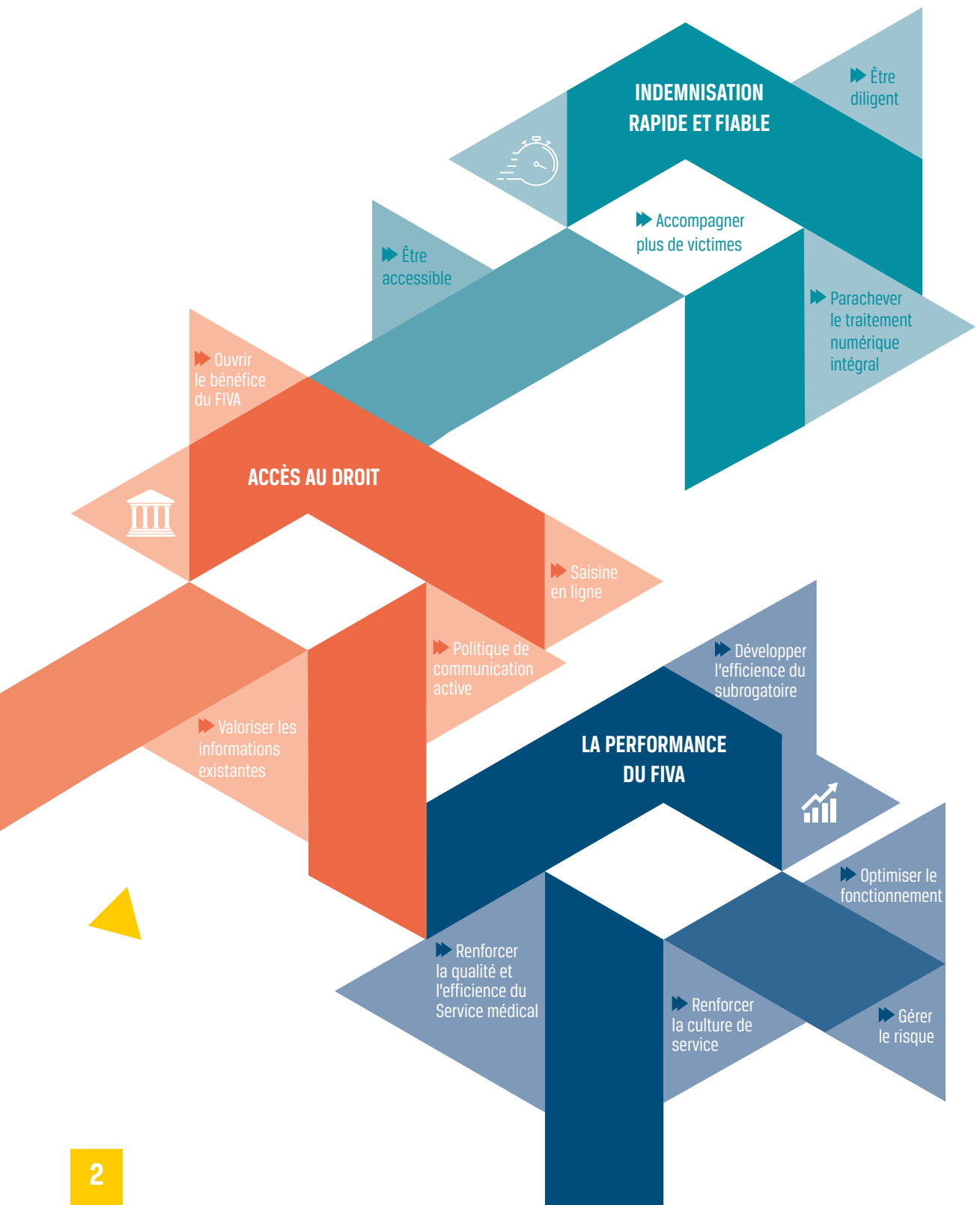
2020-2022

# COP

CONTRAT D'OBJECTIFS  
ET DE PERFORMANCE  
ENTRE L'ÉTAT ET LE FIVA

# Notre objectif :

TOUJOURS MIEUX INFORMER  
ET ACCUEILLIR LES VICTIMES DE L'AMIANTE



# PERSONNALISER VOTRE COP

Handwriting practice area with three sets of horizontal lines. The first set consists of 10 blue dotted lines. The second set consists of 10 red dotted lines. The third set consists of 10 blue dotted lines.



<b>1 Les orientations stratégiques</b>	<b>6</b>
<b>PREMIÈRE ORIENTATION STRATÉGIQUE : GARANTIR UNE INDEMNISATION RAPIDE ET FIABLE DES VICTIMES ET AYANTS DROIT</b>	<b>6</b>
1- ÊTRE ACCESSIBLE	6
2- ÊTRE DILIGENT	6
3- ACCOMPAGNER ENCORE DAVANTAGE LES VICTIMES	7
4- PARACHEVER LE TRAITEMENT NUMÉRIQUE INTÉGRAL DU DOSSIER	7
<b>DEUXIÈME ORIENTATION STRATÉGIQUE : L'ACCÈS AU DROIT</b>	<b>8</b>
1- OUVRIR PLUS EFFECTIVEMENT LE BÉNÉFICE DU FIVA À TOUTES LES VICTIMES DE L'AMIANTE	8
2- SAISIR LE FIVA EN LIGNE	8
3- METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE DE COMMUNICATION ACTIVE	9
4- VALORISER LES INFORMATIONS EXISTANTES	9
<b>TROISIÈME ORIENTATION STRATÉGIQUE : LA PERFORMANCE DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	<b>10</b>
1- RENFORCER LA CULTURE DE SERVICE DU FIVA	10
2- DÉVELOPPER L'EFFICIENCE DE L'ACTION SUBROGATOIRE	10
3- RENFORCER LA QUALITÉ ET L'EFFICIENCE DU DIALOGUE MÉDICO-ADMINISTRATIF	10
4- GÉRER LE RISQUE	11
5- OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT	11
<b>2 Les programmes d'actions</b>	<b>12</b>
<b>ORIENTATION STRATÉGIQUE 1 : GARANTIR UNE INDEMNISATION RAPIDE ET FIABLE DES VICTIMES ET AYANTS DROIT</b>	<b>12</b>
OBJECTIF 1.1 --- ÊTRE ACCESSIBLE	12
OBJECTIF 1.2 --- ÊTRE DILIGENT	13
OBJECTIF 1.3 --- ACCOMPAGNER ENCORE DAVANTAGE LES VICTIMES	13
OBJECTIF 1.4 --- PARACHEVER LE TRAITEMENT NUMÉRIQUE INTÉGRAL DU DOSSIER	14
<b>ORIENTATION STRATÉGIQUE 2 : L'ACCÈS AU DROIT</b>	<b>16</b>
OBJECTIF 2.1 --- OUVRIR PLUS EFFECTIVEMENT LE BÉNÉFICE DU FIVA À TOUTES LES VICTIMES DE L'AMIANTE	16
OBJECTIF 2.2 --- SAISIR LE FIVA EN LIGNE	16
OBJECTIF 2.3 --- METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE DE COMMUNICATION ACTIVE	17
OBJECTIF 2.4 --- VALORISER LES INFORMATIONS EXISTANTES	17
<b>ORIENTATION STRATÉGIQUE 3 : LA PERFORMANCE DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	<b>20</b>
OBJECTIF 3.1 --- RENFORCER LA CULTURE DE SERVICE DU FIVA	20
OBJECTIF 3.2 --- DÉVELOPPER L'EFFICIENCE DE L'ACTION SUBROGATOIRE	20
OBJECTIF 3.3 --- RENFORCER LA QUALITÉ ET L'EFFICIENCE DU DIALOGUE MÉDICO-ADMINISTRATIF	21
OBJECTIF 3.4 --- GÉRER LE RISQUE	22
OBJECTIF 3.5 --- OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT DU FIVA	23
<b>3 Engagements de l'État et du FIVA</b>	<b>26</b>
<b>4 Évaluations et adaptations du contrat de performance</b>	<b>27</b>
<b>Annexes</b>	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>28</b>
<b>Indicateurs de suivi</b>	<b>30</b>

## NOTRE OBJECTIF : TOUJOURS MIEUX INFORMER ET ACCUEILLIR LES VICTIMES DE L'AMIANTE

Quelque temps après l'interdiction de l'amiante en France, au 1<sup>er</sup> janvier 1997, dans un contexte de forte judiciarisation et, notamment, de la condamnation de l'État pour 'carence fautive' dans son rôle de régulateur, la loi a posé le principe de l'indemnisation intégrale des préjudices subis par l'ensemble des victimes de l'amiante, sans considération de leur statut ou de la manière dont elles avaient été exposées (exposition professionnelle, familiale, environnementale...).

Prenant en compte tous les préjudices subis et venant ainsi en complément de l'indemnisation forfaitaire proposée par la branche accidents du travail / maladies professionnelles de la Sécurité sociale, la loi affichait un souci d'équité avec d'autres victimes et décrivait un mécanisme dispensant les victimes de longues, et parfois vaines, procédures judiciaires.

Le fonds d'indemnisation des victimes de l'amiante (FIVA)<sup>2</sup> est le bras armé de ce dispositif. Conformément aux souhaits du législateur, il propose une procédure gratuite (dispensée du ministère d'avocat), simple (un formulaire à renseigner) et rapide (des délais encadrés par la loi).

Établissement public administratif, le FIVA est présidé, de droit, par un magistrat et son conseil d'administration compte, notamment, des représentants des organisations nationales d'aide aux victimes de l'amiante. Cette instance est en outre dotée de larges compétences, par exemple quant à la définition du barème d'indemnisation.

Depuis sa création, **plus de cent mille victimes** ont été indemnisées par le FIVA, pour un montant total cumulé de plus de 6 milliards d'euros.

### ▶ ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

Le précédent COP (2014 - 2016) s'inscrivait dans un contexte d'accélération de l'activité du Fonds, affichant la volonté d'assurer un traitement rapide et fiable des demandes. Au 31 décembre 2016, ces objectifs sont atteints :

- les offres sont proposées aux victimes ou ayants droit dans un délai moyen de 3 mois et 2 semaines ;
- le règlement dû intervient sous un mois et une semaine ;
- la production du FIVA a en outre été fiabilisée par un accroissement du traitement numérique des dossiers ainsi que par la rédaction d'un corpus de règles internes garantissant une évaluation objective et équitable des demandes.

Au long des trois années qui ont suivi, le FIVA a poursuivi son action dans le cadre des orientations précédemment définies avec l'État ; il a, par exemple, mis en place un nouveau formulaire destiné aux ayants droit précisant plus clairement aux demandeurs les préjudices au titre desquels ils peuvent prétendre à une indemnisation.

Sur la nouvelle période qui s'ouvre (2020 - 2022), le contrat s'inscrit dans un contexte différent : l'établissement arrive à maturité, le nombre de demandes se stabilisant à un niveau relativement élevé. Dans le même temps, la satisfaction globale des demandeurs est démontrée par les résultats de l'enquête annuelle conduite auprès de son public (supérieure à 90%) et confortée par le nombre toujours maîtrisé de contestations des offres (598 nouvelles contestations d'offre en 2019 contre un pic à 1 738 en 2009).

Aujourd'hui, le défi du FIVA ne réside plus dans le respect des délais, les nouvelles organisations et mesures prises durant la période précédente associées à la stabilisation de la demande permettant d'envisager sereinement cette contrainte réglementaire. Mais il lui appartient de poursuivre, à l'égard de toutes les victimes de l'amiante, la réalisation des objectifs fondamentaux fixés en 2000 par le législateur qui l'oblige.

Présentée au conseil d'administration à deux reprises, la traduction de ces objectifs en actions concrètes a été élaborée selon une méthode participative, associant l'ensemble des agents du FIVA et ses partenaires, notamment la CNAM. Ainsi, ces trois prochaines années, le FIVA poursuivra son engagement en faveur de la qualité et de l'accès aux droits :

- prendre grand soin des victimes qui s'adressent au FIVA, leur offrir une grande qualité de service : être attentif, bienveillant, traiter les demandes rapidement et le plus simplement possible, offrir à bon droit les indemnisations dues,
- informer et indemniser toutes les victimes, quel que soit leur mode d'exposition ou leur statut social (salarié, artisan...).

1 TA Marseille, 30 mai 2000, n°99-6941, 97-5978, 97-5988 et 97-3662

2 Article 53 de la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2001  
Décret n°2001-963 du 23 octobre 2001 relatif au FIVA  
Arrêté du 05 mai 2002 fixant la liste des maladies dont le constat vaut exposition à l'amiante

# 1 Les orientations stratégiques

## ► PREMIÈRE ORIENTATION STRATÉGIQUE : GARANTIR UNE INDEMNISATION RAPIDE ET FIABLE DES VICTIMES ET AYANTS DROIT

Dans l'objectif d'assurer aux victimes de l'amiante et à leurs proches la réparation intégrale de leurs préjudices en leur évitant des procédures complexes, l'instruction de la demande, la présentation de la décision d'indemnisation et son paiement par le FIVA sont encadrés par des délais légaux et réglementaires.

Outre le respect de ces délais, l'indemnisation rapide et fiable due par l'établissement est intimement liée à un échange de qualité entre le FIVA et les demandeurs.

### 1- ÊTRE ACCESSIBLE

Le FIVA échange avec les personnes qui le saisissent. Il est nécessaire que chacun puisse recevoir une information adaptée à sa demande, formulée dans des termes accessibles à tous et avec le souci constant d'une haute qualité de service. Le FIVA s'engage à :

- s'assurer de l'exacte compréhension par les demandeurs des courriers reçus en organisant une remontée efficace des difficultés rencontrées par son public à comprendre son message ainsi qu'une adaptation régulière de ses supports en regard de l'analyse de ces retours,
- favoriser le contact téléphonique entre l'agent et le demandeur en cas d'explications complémentaires à fournir,
- conforter la qualité des informations fournies par son prestataire téléphonique et développer la proactivité des agents lors de cet échange afin, d'une part, de détecter les préjudices non identifiés par le demandeur et, d'autre part, de mieux l'orienter dans sa demande,
- refondre les questionnaires d'exposition pour mieux préciser les objectifs de chaque document et faciliter ainsi un recueil efficace de données utiles au traitement de la demande.

### 2- ÊTRE DILIGENT

Au cours des précédentes périodes contractuelles, le FIVA s'est attaché à optimiser le processus d'indemnisation afin de satisfaire pleinement à ces exigences de délais. Au service des victimes, le FIVA veut renouveler cet engagement prioritaire. Pour ce faire, il entend :

- faciliter la constitution d'un dossier complet en informant le demandeur des pièces manquantes dans un délai contraint dès réception de son formulaire,
- réitérer les demandes de pièces manquantes à un rythme régulier et suffisamment rapide pour ne pas reconstituer de stock,
- raccourcir le délai d'instruction des dossiers complexes, par définition plus long, nécessitant une analyse des conditions d'exposition notamment en majorant le nombre annuel de réunions de la commission d'examen des circonstances de l'exposition à l'amiante (CECEA).

## 3- ACCOMPAGNER ENCORE DAVANTAGE LES VICTIMES

Mis en place lors du dernier COP, le dispositif d'accompagnement des victimes vivantes atteintes de pathologies lourdes a été positivement accueilli par son public ; il convient à présent de faire bénéficier le demandeur de cet accompagnement à toutes les étapes de traitement de son dossier.

- Maintenir le dispositif de suivi personnalisé à un niveau élevé de qualité et l'étendre à toutes les victimes de pathologies graves,
- Assurer un suivi efficace des victimes opérées afin d'ajuster les prestations servies, ou à servir, à l'état de santé constaté à un instant donné,
- Enrichir le service 'FivaDirect' et introduire la possibilité d'interaction avec le demandeur.

## 4- PARACHEVER LE TRAITEMENT NUMÉRIQUE INTÉGRAL DU DOSSIER

Les possibilités offertes par SICOF<sup>3</sup> doivent être exploitées et développées afin que les demandes qui parviennent au FIVA puissent être entièrement instruites numériquement, dans un souci de sécurité accrue de l'ensemble du processus. Ainsi, il est souhaitable de favoriser un traitement entièrement numérique de chaque dossier, permettant à chaque intervenant d'avoir une vision exhaustive et sécurisée des actions déjà menées ou à entreprendre. Cet abandon progressif du dossier 'papier' nécessite une excellente qualité de numérisation des documents. En effet, encore aujourd'hui, le recours au document adressé par le demandeur se révèle être trop souvent la seule possibilité de lever un doute concernant une indication essentielle à la prise de décision (une date, un nom,...).

- Étendre la couverture de SICOF à tous les services métiers,
- Améliorer la qualité de la numérisation des documents papier,
- Assurer une intégration exhaustive dans le système numérique des documents reçus, dans le respect du RGPD<sup>4</sup>,
- Fiabiliser et mettre en conformité au RGPD les échanges et transferts numériques avec les tiers (notamment les CPAM et les avocats).

<sup>3</sup> SICOF (historiquement pour Système d'Information Commun ONIAM FIVA) est l'outil métier du FIVA, qui permet de suivre et traiter numériquement la demande ainsi que de sécuriser les opérations de chiffrages. Cet outil est aujourd'hui entièrement développé et financé par le FIVA, l'ONIAM ayant souhaité quitter le projet ; il a été renommé Système d'Information Collaboratif du FIVA.

<sup>4</sup> Règlement Général sur la Protection des Données ; règlement n°2016/679 adopté par le Parlement européen le 14 avril 2016.

## ► DEUXIÈME ORIENTATION STRATÉGIQUE : L'ACCÈS AU DROIT

La question de l'accès au droit traverse toute la sphère sociale : bon nombre de dispositifs ou prestations ne rencontrent jamais le public pour lequel ils ont été conçus, ou pas dans les volumes ou proportions attendus. Ainsi, le FIVA, créé pour indemniser toutes les victimes de l'amiante (sans considération de statut social ou de mode d'exposition), n'a pas encore pleinement touché sa cible.

En effet, sa participation aux travaux du programme national de surveillance du mésothéliome (PNSM), sous l'égide de Santé Publique France, a permis d'objectiver le décalage entre victimes et victimes indemnisées : sur les 4 059 cas de mésothéliome étudiés par le PNSM entre 2005 et 2016, seules 58 % des victimes avaient saisi le FIVA (chiffre qui trouve son explication dans un phénomène de non recours au droit -lié à un manque d'information ou un besoin d'accompagnement des demandeurs- ou le décès des victimes ...).

De même, les échanges avec les organismes de sécurité sociale montrent qu'un bon nombre de salariés (ou anciens salariés), dont la pathologie professionnelle a pourtant été reconnue au titre des tableaux 30 et 30 bis, n'ont pas recours au FIVA.

Cette nécessité d'améliorer la visibilité du Fonds auprès des demandeurs est par ailleurs confirmée par l'enquête annuelle de satisfaction qui souligne la qualité du service rendu tout en mettant l'accent sur le déficit de notoriété de l'établissement.

Sur la durée du COP, le FIVA entend faire de cette question l'une de ses priorités. C'est un changement important pour l'établissement, plus habitué à recueillir les sollicitations qu'à aller au-devant des victimes. Et même si les résultats seront modestes et forcément progressifs dans un premier temps, il s'agit d'un sujet mobilisateur et important tant pour ses équipes que pour les membres de son conseil d'administration.

Le FIVA répondra à cet objectif en cherchant à se faire connaître davantage mais, surtout, en mobilisant toutes les informations auxquelles il a accès dans le cadre des partenariats qu'il noue avec d'autres institutions. Une simplification des modes de saisine, via la possibilité d'un échange en ligne, devrait également y concourir.

### 1- OUVRIR PLUS EFFECTIVEMENT LE BÉNÉFICE DU FIVA À TOUTES LES VICTIMES DE L'AMIANTE

Si toutes les victimes de l'amiante ne sont pas prises en charge par le FIVA, souvent par manque d'information, d'autres institutions détiennent des données qui les concernent, à des fins épidémiologiques ou dans le cadre de leur mission sociale. Ces éléments doivent être mobilisés pour leur faire connaître leurs droits.

- Adresser un formulaire aux personnes identifiées par le FIVA, mais qui n'ont pas encore saisi le Fonds comme victimes de l'amiante, sur la base de l'expérimentation menée avec la CPAM Rouen - Elbeuf - Dieppe,
- Contacter, dans le respect des prescriptions de la CNIL, de potentielles victimes identifiées comme telles par d'autres organismes publics (par exemple la Sous-Direction des Pensions du Ministère des Armées ou le groupe Mésopath).

### 2- SAISIR LE FIVA EN LIGNE

Depuis le 7 novembre 2019, le FIVA offre à ses usagers la possibilité de le saisir en ligne en application de la loi République Numérique d'octobre 2016. En 2020, l'établissement souhaite développer au bénéfice de tous les demandeurs son nouveau service d'accès par internet. Ce nouveau moyen de saisine s'ajoutera au dispositif papier actuel tout en renforçant l'ergonomie et la fiabilité de la demande. Le FIVA facilitera en outre l'accès du demandeur à l'ensemble de son dossier en fusionnant les accès aux diverses plateformes disponibles ou à venir.



Parallèlement, la sensibilité des informations et pièces transmises pour le traitement d'un dossier nécessite d'en garantir la plus grande sécurité et confidentialité.

- Développer l'espace de saisine numérique du FIVA,
- Mettre en place un espace sécurisé de dépôt de pièces en ligne,
- Communiquer sur cette nouvelle possibilité technique de saisine.

### 3- METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE DE COMMUNICATION ACTIVE

Au regard de la sous-déclaration<sup>5</sup> constatée, le FIVA doit engager les démarches nécessaires afin de se faire connaître auprès des personnes visées par le législateur. Il s'agit d'accroître la visibilité de l'établissement afin que chaque citoyen soit en mesure d'être touché par une information exacte et précise sur les missions confiées au FIVA ainsi que les moyens de le contacter.

- Répertorier et mettre à jour les données disponibles sur le FIVA,
- Définir les priorités de cette politique de communication,
- Diffuser des messages d'information adéquats.

### 4- VALORISER LES INFORMATIONS EXISTANTES

La loi République Numérique promeut la portabilité des données : un organisme ne pourra donc à l'avenir réclamer à un citoyen des pièces justificatives que si elles sont nécessaires à l'accomplissement de sa mission et qu'elles ne sont pas déjà détenues par l'administration. Cette possibilité de récupération de données auprès de tiers doit bien entendu faire l'objet d'une information auprès du demandeur afin qu'il accepte en conscience la mise en œuvre du processus technique de sollicitation d'administrations tierces.

- Récupérer les données utiles au traitement du dossier auprès des tiers détenteurs,
- Adapter les formulaires en conséquence.

En parallèle, le FIVA doit être en capacité de transmettre ses propres données à des tiers dans un cadre sécurisé.

- Identifier une solution fiable de recherche d'informations dans les bases de données et documentaires du FIVA,
- Faire connaître cette possibilité auprès des institutions potentiellement intéressées, notamment à des fins scientifiques ou épidémiologiques.

<sup>5</sup> Le rapport du Programme National de Surveillance du Mésothéliome, publié en mai 2017, précise que parmi les affiliés au régime général de sécurité sociale, 26 % des sujets présentant un mésothéliome ne font aucune démarche auprès de leur caisse primaire ou du FIVA.

## ► TROISIÈME ORIENTATION STRATÉGIQUE : LA PERFORMANCE DE L'ÉTABLISSEMENT

Piloter un établissement nécessite d'en connaître les forces et les faiblesses, pour en déduire les marges de progrès. Ainsi, les équipes du FIVA sont en permanence amenées à optimiser son fonctionnement selon les priorités définies dans les différents COP qui l'ont régi dans le passé.

Cet axe du COP résulte de la volonté de tous les membres de l'établissement d'adapter leurs pratiques aux impératifs organisationnels, environnementaux et sociaux qui s'imposent aujourd'hui aux acteurs de la sphère publique. Des progrès sont en effet envisageables en matière de partage d'informations entre les services ou au sein des équipes, d'accroissement et de fiabilisation des données numériques ou bien encore de service rendu aux demandeurs.

### 1- RENFORCER LA CULTURE DE SERVICE DU FIVA

Le FIVA est créé en 2000 sur la base d'une volonté politique de réparer les préjudices nés d'une utilisation massive de l'amiante. 20 ans plus tard, on peut constater l'apparition d'une véritable culture commune qu'il s'agit de renforcer. Au-delà de la mise à jour et de la diffusion des données relatives à l'utilisation de l'amiante et ses conséquences, il est proposé de mettre en place des règles de travail fédératrices autour de deux axes forts : l'identité visuelle de l'établissement et la formation du personnel.

- Garantir et approfondir la formation du personnel sur les problématiques amiante,
- Adopter une charte graphique assurant l'identité visuelle de l'établissement,
- Assurer une veille active des connaissances sur l'amiante au sein de l'établissement.

### 2- DÉVELOPPER L'EFFICACITÉ DE L'ACTION SUBROGATOIRE

Le législateur a donné au FIVA la possibilité d'engager une action en responsabilité à l'encontre de l'employeur de la victime. Pour être efficaces, les actions engagées doivent l'être sur des données objectives et précises concernant l'activité professionnelle de la victime. Or ces données sont parfois insuffisantes, faisant ainsi obstacle à la réussite de l'action.

- Renforcer la sélection des dossiers en améliorant la récupération d'informations fiables sur l'exposition des victimes,
- Travailler au développement du règlement amiable des dossiers par les employeurs.

### 3- RENFORCER LA QUALITÉ ET L'EFFICACITÉ DU DIALOGUE MÉDICO-ADMINISTRATIF

Le FIVA doit garantir une évaluation homogène et équitable des préjudices sur l'ensemble du territoire, raison pour laquelle l'adoption d'un barème médical spécifique a constitué la première décision de son conseil d'administration, le 22 novembre 2002. L'analyse médicale du dossier est ainsi un préalable à tout le processus d'indemnisation. Toutefois, la progression des connaissances sur le lien possible entre une pathologie donnée et l'exposition à l'amiante, associée à la diversité croissante des demandes soumises au FIVA, nécessite un travail de mise à jour des pratiques.

Il est aujourd'hui nécessaire de renforcer le partage de l'information ainsi que la qualité des échanges entre le service médical, les autres services du FIVA et ses partenaires externes.

- Fluidifier l'information au sein du service médical en développant l'analyse médicale des pièces, en favorisant les bonnes pratiques et en traitant les dossiers complexes en équipe,
- Diffuser l'information au sein du FIVA en organisant des réunions interservices sur les problématiques complexes ou transverses,
- Structurer un travail partenarial avec les experts médicaux du FIVA,
- Assurer une veille active des pratiques médico-administratives de nos partenaires afin d'anticiper les évolutions de prise en charge.

## 4- GÉRER LE RISQUE

Etablissement public, le FIVA gère des fonds publics ; il émet des décisions créatrices de droit et verse des indemnisations en regard de critères définis par son conseil d'administration. Il est en outre amené à recevoir et conserver des données personnelles liées aux demandeurs. Toutes ces actions sont génératrices de risques que le FIVA doit maîtriser.

- Affiner la politique de contrôle interne en établissant des priorités pour l'établissement,
- Communiquer ses résultats pour favoriser l'adhésion au contrôle dans les pratiques quotidiennes,
- Assurer une prévision budgétaire fiable,
- Garantir une exploitation numérique sécurisée de l'ensemble du dossier dans SICOF,
- Assurer la sécurité des données personnelles confiées au FIVA par la mise en œuvre du RGPD.

## 5- OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT

Désormais arrivé à maturité, le FIVA atteint les objectifs toujours fixés dans l'intérêt des victimes et de leurs ayants droit. Ces résultats sont la directe conséquence de la mise en place de SICOF en juin 2011 et d'une réorganisation de ses services. Ils résultent également de l'implication quotidienne et de la motivation des agents du FIVA.

Sa capacité à accomplir sa mission dépend de l'optimisation des compétences communes et de l'accompagnement des personnels dans leurs projets d'évolution professionnelle, interne ou externe.

- Améliorer la qualité de vie au travail en favorisant un management bienveillant à l'écoute des salariés,
- Favoriser l'évolution professionnelle d'un personnel qualifié, en interne et en externe,
- Organiser le déménagement du FIVA en garantissant la continuité de son activité.

# 2 Les programmes d'actions

## ► ORIENTATION STRATÉGIQUE 1 : GARANTIR UNE INDEMNISATION RAPIDE ET FIABLE DES VICTIMES ET AYANTS DROIT

### OBJECTIF 1.1 --- ÊTRE ACCESSIBLE

*Les enjeux : Être compris par ses interlocuteurs  
Aller au-devant des demandeurs*

#### LES ACTIONS

##### ► Assurer une rédaction plus accessible et plus qualitative des courriers

*Il convient d'organiser la remontée des incompréhensions (repérées par la permanence téléphonique, le courrier, le mail) vers une adresse mail spécifique et gérée par un référent qualité. Le recensement puis l'analyse de ces éléments permettront d'améliorer en continu nos supports d'information.*

##### ► Développer le contact téléphonique avec les victimes et ayants droit

*Lorsqu'une incompréhension est repérée par un agent, il est nécessaire d'y remédier rapidement par un contact téléphonique permettant de cerner le problème, voire de détecter d'autres difficultés rencontrées par le demandeur. En favorisant un échange de vive voix, les obstacles rencontrés peuvent être clairement identifiés et toutes les mesures nécessaires rapidement mises en œuvre pour les régler.*



##### ► Assurer un accueil téléphonique de qualité

*Le FIVA doit conforter la qualité des informations fournies par notre prestataire et mettre en place une politique proactive d'indemnisation permettant non seulement de détecter les préjudices non identifiés par le demandeur, mais également de mieux l'orienter dans ses démarches.*

##### ► Simplifier et rationaliser les questionnaires d'exposition adressés au demandeur par le Fonds

*Le FIVA a besoin d'informations précises concernant l'exposition de la victime ; pourtant, les services peinent à récupérer des données exhaustives et surtout exploitables selon leurs objectifs propres. En effet, utilisées à différents stades de la procédure (par exemple en entrée pour la CECEA, après l'offre pour le contentieux subrogatoire) et pour la réalisation d'objectifs différents (par exemple recevabilité de la demande ou demande de reconnaissance de la maladie professionnelle), les informations transmises par les demandeurs sont souvent incomplètes. Il est donc nécessaire d'amender les questionnaires existants et de remanier les courriers d'accompagnement afin de clarifier pour le demandeur les raisons des sollicitations reçues ainsi que les objectifs poursuivis.*

#### **Les indicateurs de performance :**

-  Taux de satisfaction des demandeurs
-  Taux de fiabilité de la réponse téléphonique

#### **L'indicateur de suivi :**

-  Nombre d'appels « sortants »

## OBJECTIF 1.2 --- ÊTRE DILIGENT

**Les enjeux : Respecter les délais réglementaires de décision et de paiement**  
**Limiter la durée de l'instruction**

### LES ACTIONS

- ▶ Garantir le délai d'envoi de l'accusé de réception faisant état des éventuelles pièces manquantes
- ▶ Mettre en œuvre une procédure cadencée des relances de pièces dans le cadre de l'instruction des dossiers devant la CECEA<sup>6</sup>.

*Calquée sur la procédure mise en œuvre par le service indemnisation lors de la précédente période contractuelle, cette procédure de relance permet de ne laisser aucun dossier de côté et de prendre dans les meilleurs délais une décision définitive.*

- ▶ Augmenter le nombre de séances annuelles de la CECEA

*Les dossiers nécessitant de passer en commission (CECEA) sont par définition complexes car les conditions d'exposition doivent être analysées. Afin de raccourcir le délai de traitement de la demande, il convient d'équilibrer le nombre de dossiers entrants dans le dispositif avec le nombre de dossiers sortants en augmentant progressivement le nombre de séances tenues.*

### Les indicateurs de performance :

- 🕒 Pourcentage de décisions (hors actions successorales et ayants droit) présentées dans un délai inférieur ou égal à 6 mois, compris entre 6 et 12 mois et supérieur à 12 mois concernant
  - toutes les pathologies
  - les pathologies graves
  - ... dont les offres partielles
- 🕒 Délai de paiement des offres : pourcentage des offres payées dans un délai inférieur à 2 mois
  - pour les victimes atteintes de pathologies graves
  - pour les victimes atteintes de pathologies bénignes

## OBJECTIF 1.3 --- ACCOMPAGNER ENCORE DAVANTAGE LES VICTIMES

**Les enjeux : Répondre au mieux aux questions des demandeurs**  
**Développer un accompagnement personnalisé des demandeurs**

### LES ACTIONS

- ▶ Renforcer la personnalisation de l'accompagnement du demandeur

*Mis en place sous le COP précédent, le principe d'un dispositif de suivi personnalisé et bienveillant des victimes atteintes de pathologies graves sera maintenu à un haut niveau de qualité. En outre, le FIVA développera la personnalisation de ses échanges en offrant une écoute proactive et réactive des demandeurs et en fournissant les informations précises et adéquates tout au long de la vie du dossier.*

- ▶ Relancer les victimes après stabilisation de leur taux

*Après la prise en charge par le FIVA des victimes atteintes d'un cancer broncho-pulmonaire opéré laissant augurer de taux d'incapacité dégressifs, le FIVA s'engage à les recontacter avant la diminution de leur taux. Ainsi, par la mise en place d'un système d'alerte, il pourra les informer d'un complément d'indemnisation*

<sup>6</sup> Commission d'Examen des Circonstances de l'Exposition à l'Amiante

potentiel en cas d'aggravation de leur état de santé et éviter les incompréhensions liées à l'ancienneté de la demande initiale.

► Enrichir Fivadirect.fr

Cette plateforme permet un accès direct des demandeurs à leur dossier. Le FIVA entend améliorer la qualité du service rendu aux victimes et à leurs proches en développant les informations fournies sur ce site et en le rendant interactif.

**L'indicateur de suivi :**

 Taux de satisfaction des usagers sur la personnalisation du suivi

## OBJECTIF 1.4 --- PARACHEVER LE TRAITEMENT NUMÉRIQUE INTÉGRAL DU DOSSIER

**L'enjeu : Accroître la sécurité du processus de traitement du dossier**

### LES ACTIONS

► Accroître la qualité de la numérisation

La qualité de la numérisation des documents reçus conditionne la réalisation correcte des actions en aval. Dans un cadre contraint par le RGPD, il est donc indispensable d'améliorer le dispositif existant pour limiter le recours au papier en cas d'anomalie. Le FIVA devra en outre anticiper les nouveaux modes de réception de l'information par voie numérique afin d'en assurer un traitement rapide, sécurisé et exhaustif.

► Étendre le traitement numérique à toutes les catégories de dossiers

Le dossier physique reste un frein au traitement rapide et sécurisé des demandes : point d'ancrage des agents, sa présence déclenche encore souvent les actions utiles et certains documents ne sont toujours pas accessibles numériquement. Le FIVA s'engage donc à étendre la couverture de SICOF à tous les services métiers (en particulier le contentieux indemnitaire) en les intégrant directement ou par le biais d'autres logiciels utilisés.

► Sécuriser les échanges dématérialisés

Dans ses rapports aux tiers (tels que la DGFIP<sup>7</sup>, la SDP<sup>8</sup>...), le FIVA proposera des modalités sécurisées d'échanges d'information.

**L'indicateur de suivi :**

 Nombre d'activités traitées numériquement au sein de chaque processus métier

7 Direction générale des Finances Publiques

8 Sous-Direction des Pensions du Ministère des armées



## ► ORIENTATION STRATÉGIQUE 2 : L'ACCÈS AU DROIT

### OBJECTIF 2.1 --- OUVRIR PLUS EFFECTIVEMENT LE BÉNÉFICE DU FIVA À TOUTES LES VICTIMES DE L'AMIANTE

**L'enjeu : Limiter le non-recours**

#### LES ACTIONS


► **Contactar les victimes identifiées par le FIVA**

*Le FIVA développera puis valorisera les données qu'il détient dans le cadre de sa mission, par exemple en validant puis déployant l'expérimentation en cours avec la CPAM Rouen-Elbeuf-Dieppe aux autres CPAM. Ainsi, il sera en mesure d'identifier les victimes qui n'ont pas encore bénéficié du complément d'indemnisation auquel elles ont droit et de les contacter en leur adressant un formulaire, le cas échéant.*

► **Contactar les victimes identifiées par d'autres organismes (par exemple le groupe Mésopath, la SDP, l'INCa...)**

*Prenant en compte le contexte multi-partenarial de l'indemnisation des victimes de l'amiante, le FIVA étendra cette politique aux institutions détenant, à des fins épidémiologiques ou en raison de leur mission sociale, des données relatives à des victimes de l'amiante. Il identifiera les freins à sa saisine.*

#### **L'indicateur de suivi :**

 Pourcentage de retours des formulaires envoyés (à 2 mois, 6 mois et 1 an) ventilé selon le degré de gravité de la pathologie et la source de la donnée

#### **Le calendrier :**

 Extension multirégionale de l'expérimentation CPAM RED au premier semestre 2022

### OBJECTIF 2.2 --- SAISIR LE FIVA EN LIGNE

**Les enjeux : Simplifier et fluidifier la saisine du FIVA**

**Sécuriser les informations et pièces fournies**

#### LES ACTIONS

► **Développement d'un espace de saisie**

*Cet espace de saisie sera fluide et intuitif, s'adaptant à chaque catégorie de demandeur et permettant de cibler chaque préjudice dont l'indemnisation est demandée. Les données fournies seront sécurisées par un contrôle avant insertion dans la base de données du FIVA.*

► **Dépôt des pièces en ligne**

*La saisie numérique de la demande sera accompagnée d'une possibilité de dépôt de pièces en ligne, dans un espace de stockage adapté à la conservation de ce type de données. L'identification dès le dépôt du type de pièce et du demandeur auquel elle est attachée en facilitera le traitement ultérieur par le FIVA, optimisant ainsi le traitement numérique de la demande.*

► **Campagne d'information sur la saisine en ligne**

*Afin de permettre une prise en main rapide de cet outil, une campagne d'information sera déployée par le FIVA à destination des demandeurs ainsi que de nos partenaires.*

#### **Le calendrier :**

 Généralisation de la saisine en ligne au second semestre 2020



## OBJECTIF 2.3 --- METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE DE COMMUNICATION ACTIVE

**Les enjeux : Accroître la visibilité de l'établissement**

**Fournir une information adaptée et exhaustive**

### LES ACTIONS

► Récupérer et actualiser les données existantes sur le FIVA

*Organiser un processus de veille des données relatives à l'activité du FIVA disponibles sur les réseaux.*

► Animer la politique de communication

*Le FIVA mettra en place un plan de communication efficace et suivra les actions engagées. Pour ce faire, il déterminera les partenaires potentiels (sphères publiques, médicales ou associatives) qui deviendront des relais d'information et veillera à l'établissement de messages adaptés aux différents publics visés (grand public, professionnels...). Le support de transmission de l'information (prospectus, événements professionnels, accès aux différents médias) sera choisi en adéquation avec la politique de communication du Fonds.*

**Les indicateurs de suivi :**

 Nombre d'actions de communication menées par année

 Nombre de participations ciblées à des colloques médicaux

## OBJECTIF 2.4 --- VALORISER LES INFORMATIONS EXISTANTES

**Les enjeux : Bénéficier de la portabilité des données auprès d'administrations tierces**

**Valoriser les données de l'établissement**

### LES ACTIONS

► Récupérer des données auprès de tiers

*Il s'agit de faciliter la récupération d'informations par le FIVA en mettant en place des partenariats avec les organismes chargés de collecter et stocker toutes les données utiles au traitement d'une demande. Une priorité sera donnée aux informations fiscales et professionnelles (par exemple, EOPPS). Eu égard à la réglementation sur la gestion des données personnelles, le FIVA devra adapter les formulaires afin d'obtenir un accord éclairé du demandeur sur ces opérations de récupération de données personnelles.*

► Mettre en valeur les données conservées par le FIVA

*Collectant un grand nombre de données dans le cadre de sa mission d'indemnisation des victimes de l'amiante, le FIVA doit pouvoir permettre leur exploitation dans le cadre juridique adéquat au bénéfice de la recherche ou sur demandes d'organismes tiers. Une solution fiable de recherche de données sur le stock de documents numérisés devra être mise en place et déployée.*

**Les indicateurs de suivi :**

 Nombre de partenariats 'Dites-le-nous une fois'

 Point d'étape annuel de la mise en œuvre du moteur de recherche





## ► ORIENTATION STRATÉGIQUE 3 : LA PERFORMANCE DE L'ÉTABLISSEMENT

### OBJECTIF 3.1 --- RENFORCER LA CULTURE DE SERVICE DU FIVA

*Les enjeux : Mettre en place une dynamique fédératrice au sein de l'établissement*

*Assurer une formation complète et continue du personnel*

#### LES ACTIONS

- Garantir et approfondir la formation du nouvel arrivant

*Le FIVA souhaite contribuer à la qualité du service rendu aux demandeurs en consolidant au sein d'une charte les pratiques déontologiques actuelles. Le personnel recevra une formation adéquate à son entrée dans l'établissement.*

- Adopter une charte graphique

*Dans un souci de visibilité de l'établissement, le FIVA mettra en place une charte graphique qui permettra son identification rapide par tous ses partenaires ainsi que par le public visé par les différentes campagnes d'information à venir. Les exigences de la charte seront mises en place progressivement.*

- Assurer la diffusion des connaissances sur l'amiante au sein de l'établissement

*Afin d'améliorer son fonctionnement et accroître la culture commune de ses agents sur toute la durée du COP, le FIVA déploiera différentes actions d'information sur l'amiante et sur ses différents métiers. Pour ce faire, l'établissement diversifiera ses sources d'informations et développera une veille active afin de suivre les évolutions des données, recherches et réglementations. Dans un souci de plus grande convivialité, la lettre à destination des agents du FIVA et l'outil commun d'information seront renforcés afin de diffuser une information plus pointue.*

#### L'indicateur de performance :

- 🕒 Former 100 % du personnel sur l'amiante

#### Le calendrier :

🕒 Élaborer la charte de déontologie au premier semestre 2021

🕒 Élaborer puis mettre à jour un livret d'accueil, notamment sur l'amiante au premier semestre 2022

🕒 Publier la charte graphique au 31 décembre 2021

🕒 Déploiement de la charte graphique par type de support au 31 décembre 2022

### OBJECTIF 3.2 --- DÉVELOPPER L'EFFICIENCE DE L'ACTION SUBROGATOIRE

*Les enjeux : Améliorer la pertinence des actions engagées*

*Faciliter une indemnisation complémentaire rapide des demandeurs*

#### LES ACTIONS

- Sauvegarder les droits des victimes en matière subrogatoire

*Afin de permettre une sélection rapide et efficace des dossiers susceptibles d'aboutir en contentieux subrogatoire, le FIVA clarifiera et multipliera les informations transmises sur cette possibilité auprès des demandeurs. Il sera également nécessaire de développer un accès aux données techniques (notamment sur les conditions d'exposition de la victime) auprès des autres services du Fonds ainsi qu'auprès des organismes de sécurité sociale saisis d'une procédure en reconnaissance du caractère professionnel de la pathologie de la victime.*

- Développer le traitement amiable des dossiers

*Les accords amiables ont été jusqu'à ce jour établis avec des employeurs publics ou entreprises*

institutionnelles. Le FIVA engagera une réflexion sur l'extension du règlement amiable d'un dossier auprès d'autres employeurs, afin d'en faire bénéficier un maximum de victimes à l'issue du COP.

## L'indicateur de performance :

 Taux de réussite des actions engagées par le FIVA

## L'indicateur de suivi :

 Nombre d'accords amiables

## OBJECTIF 3.3 --- RENFORCER LA QUALITÉ ET L'EFFICACITÉ DU DIALOGUE MÉDICO-ADMINISTRATIF

*L'enjeu : Garantir une évaluation homogène et équitable des préjudices sur l'ensemble du territoire*

*Faciliter une indemnisation complémentaire rapide des demandeurs*

### LES ACTIONS

#### ► Fluidifier l'information au sein du service médical

*Le processus d'indemnisation repose sur l'analyse médicale de la situation de la victime : il est donc nécessaire de la fiabiliser en assurant la révision et l'enrichissement des fiches médicales disponibles sur SICOF. En outre, l'équité de traitement entre les victimes doit être maintenue sur le territoire national : l'équipe médicale doit s'assurer de motiver ses analyses et d'uniformiser l'évaluation des dossiers complexes.*

#### ► Diffuser l'information médicale au sein du FIVA

*Le FIVA doit garantir un niveau d'information commun à tous les services et à tous les stades de la procédure, non seulement par le biais de réunions interservices mais également en vulgarisant les avancées scientifiques publiées dans la lettre du FIVA.*

#### ► Piloter le réseau des partenaires médicaux du FIVA

*La complexité de certaines questions médicales justifie l'animation d'un réseau d'experts assurant une couverture géographique et technique la plus efficace possible. Il est également opportun de réunir tous les intervenants afin de diffuser le savoir-faire du FIVA et affirmer nos attentes vis-à-vis de nos partenaires.*

#### ► Assurer une veille active des pratiques médico-administratives de nos partenaires

*La spécificité des questions médicales traitées impose de renforcer et structurer le suivi des évolutions médicales et administratives dans le domaine des pathologies liées à l'amiante. Ainsi, une veille relative aux évolutions médicales impactant les dossiers devra être mise en place, de même qu'un suivi des évolutions de prise en charge des pathologies en lien avec l'amiante par nos partenaires sociaux.*

## L'indicateur de suivi :

 Nombre de réunions visant l'uniformisation des pratiques médicales

## OBJECTIF 3.4 --- GÉRER LE RISQUE

**Les enjeux : Intégrer la gestion du risque dans les pratiques individuelles et collectives du FIVA, à tous niveaux hiérarchiques**

**Sécuriser plus encore l'utilisation des fonds publics confiés**

**Assurer une correction rapide des risques repérés**

### LES ACTIONS

#### ► Piloter le contrôle interne dans le respect du RGPD

*Doté d'un contrôle interne et qualité, le FIVA doit assurer la pérennité des contrôles déjà menés, affiner sa politique de contrôle interne en établissant des priorités au sein du Comité de contrôle interne et poursuivre la mise à jour de la documentation de l'établissement. En outre, le FIVA doit mettre en œuvre les contrôles internes budgétaire et comptable.*

#### ► Faire comprendre les enjeux du contrôle interne au personnel

*Afin de favoriser une vision partagée des objectifs du contrôle interne à l'ensemble du personnel, des opérations de sensibilisation des différents acteurs, quel que soit leur poste ou leur niveau hiérarchique, seront menées afin d'explicitier les règles, méthodes et rôles des contrôles interne et qualité. Une communication trimestrielle, dispensée par service sur les résultats des contrôles menés ainsi que sur les actions correctives réalisées, sera mise en place.*

#### ► Assurer la prévision des dépenses

*Le FIVA dispose de deux méthodes de prévision de dépenses d'indemnisation, à court<sup>9</sup> et moyen terme<sup>10</sup>, permettant d'encadrer les anticipations de dépenses futures. Afin de limiter encore l'écart entre l'estimation et le réalisé, le FIVA s'engage à transmettre trimestriellement aux tutelles les indicateurs d'activité et faire un suivi trimestriel de la consommation des dépenses en expliquant l'écart éventuel à la prévision.*

#### ► Assurer la fiabilité de la chaîne de traitement d'un dossier

*SICOF a été conçu pour sécuriser la chaîne de traitement de chaque dossier en interdisant les retours en arrière dans les phases de traitement de la demande. En outre, des opérations de contrôles sont menées (exhaustif ou par sondage), afin de vérifier la correcte application des règles de traitement. Pourtant, certaines étapes ne sont pas encore sécurisées. Afin de renforcer la fiabilité des procédures, le FIVA mettra en place une relecture croisée systématique des courriers tandis que le contentieux indemnitaire sera intégré dans le processus d'indemnisation.*

#### ► Mettre en œuvre le RGPD

*Le FIVA traitant de données personnelles, il doit se conformer au règlement européen relatif à la protection des données personnelles des personnes physiques. Le délégué à la protection des données, désigné en 2019, continuera de suivre les actions menées pour assurer la protection de ces données.*

#### ► Gérer les déchets et mettre en œuvre une politique de confidentialité

*Dans le cadre du RGPD, le FIVA s'engage à gérer la destruction de documents comportant des données confidentielles.*

#### ► Appliquer la gestion budgétaire et comptable publique<sup>11</sup>

### Les indicateurs de performance :

 Taux d'écart entre les dépenses du budget prévisionnel et les dépenses constatées

 Pourcentage de courriers conformes aux exigences de qualité de l'établissement

### Les indicateurs de suivi :

 Type de courriers relus


 Nombre de plans d'action mis en œuvre par an

<sup>9</sup> Méthode à court terme, fondée sur le nombre d'offres anticipées sur l'année et les coûts moyens afférents

<sup>10</sup> Méthode à moyen terme, basée sur le nombre de demandes et le coût moyen de celles-ci

<sup>11</sup> Réglementation dite GBCP, fixée par le décret n°2012-1146 du 7 novembre 2012.

## Le calendrier :

 Mettre en place une solution technique pérenne pour trier les documents et détruire ceux présentant un caractère confidentiel au second semestre 2021

## OBJECTIF 3.5 --- OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT DU FIVA

*Les enjeux : Optimiser les compétences communes*

*Accompagner les personnels dans leurs projets d'évolution professionnelle*

### LES ACTIONS

▶ Améliorer la qualité de vie au travail

*Afin de développer encore la motivation des agents et maintenir une implication sans faille indispensable à un traitement toujours plus qualitatif des demandes, le FIVA capitalisera les attentes des agents exprimées lors d'une enquête spécifique et réaffirmera les axes de dialogues disponibles afin de mieux prévenir, identifier et gérer les conflits.*

▶ Favoriser l'évolution professionnelle

*Riche des compétences de son personnel, le FIVA entend accompagner et promouvoir l'évolution professionnelle des salariés qui le souhaitent, en interne ou en externe à la structure. Il se dotera pour ce faire d'un plan de formation pluriannuel.*

▶ Gérer le déménagement

*La restructuration de la tour abritant les locaux du FIVA contraint l'établissement à déménager au premier semestre 2020. Cet événement doit être accompagné afin d'en maîtriser toutes les étapes et de garantir un maintien ininterrompu du service fourni au public.*

▶ Expertiser, et le cas échéant engager, les possibilités de rapprochement des fonctions support avec l'Office national d'indemnisation des accidents médicaux (ONIAM)

*Le déménagement est l'occasion de travailler de concert avec l'ONIAM, établissement public partageant historiquement les mêmes locaux que le FIVA et exerçant son activité selon des modalités de gestion proches (tutelles communes, cadre réglementaire commun s'agissant du statut du personnel, application de la gestion budgétaire et comptable publique). Au-delà de cette opération, des synergies seront recherchées au cours de projets communs aux deux organismes s'agissant des fonctions supports.*

### L'indicateur de performance :

 Mise en place d'un plan pluriannuel de formation sur la durée du COP

### L'indicateur de suivi :

 Nombre d'actions correctives prises suite aux résultats du sondage (QVT)

## Le calendrier :

 Réalisation du bilan social au premier semestre

 Mettre à jour le document unique au second semestre







# 3 Engagements de l'État et du FIVA

## ▶ ENGAGEMENTS DU FIVA

Le FIVA s'engage à :

- mettre en œuvre les objectifs, procédures et actions prévus par le présent contrat ;
- respecter les orientations stratégiques définies dans le présent contrat ;
- conserver un traitement efficient des demandes ;
- poursuivre les efforts de développement de l'accès au droit au service des victimes et des ayants droit.

## ▶ ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT

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

- contribuer par les 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 ;
- accompagner le FIVA dans le processus de déménagement et concourir au respect d'un calendrier compatible avec un maintien de l'activité.

# Évaluations et adaptations du contrat de performance 4

La direction rend compte aux représentants des ministères signataires ainsi qu'au conseil d'administration de la mise en œuvre des orientations stratégiques par un retour régulier sur l'exécution des actions entreprises. Au vu des résultats de ce bilan, des ajustements pourront intervenir sous forme d'avenants en cours d'exécution du présent contrat.

Les représentants des ministères signataires 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 2021 une évaluation de la mise en œuvre du présent contrat en vue de la préparation du quatrième contrat. Cette évaluation sera soumise au conseil d'administration.

Signé à Paris, le 17 septembre 2020

*Le ministre des solidarités et de la santé*



Olivier VERAN

*Le ministre délégué auprès du ministre  
de l'économie, des finances et de la  
relance, chargé des comptes publics*



Olivier DUSSOPT

*La directrice du FIVA*



Pascale ROMENTEAU

# Annexes

## Indicateurs de performance

Action	N°	Indicateur de performance
<b>1.1 Être accessible</b>	1	Taux de satisfaction des demandeurs (enquête de satisfaction)
	2	Taux de fiabilité de la réponse téléphonique
<b>1.2 Être diligent</b> <i>présentation d'une offre aux victimes (hors actions successorales et ayants droit)</i>	3	Pourcentage de décisions, présentées dans un délai inférieur ou égal à 6 mois pour
	4	Pourcentage de décisions, présentées dans un délai compris entre 6 et 12 mois pour
	5	Pourcentage de décisions, présentées dans un délai supérieur à 12 mois pour
	6	Pourcentage des offres payées dans un délai inférieur à 2 mois pour les demandes concernant
<b>3.1 Renforcer la culture de service du FIVA</b>	7	Former 100 % du personnel sur l'amiante
<b>3.2 Développer l'efficacité de l'action subrogatoire</b>	8	Taux de réussite des actions engagées par le FIVA
<b>3.4 Gérer le risque</b>	9	Taux d'écart entre les dépenses prévisionnelles du budget prévisionnel et les dépenses constatées
	10	Pourcentage de courriers conformes aux exigences de qualité de l'établissement
<b>3.5 Optimiser le fonctionnement du FIVA</b>	11	Taux de réalisation du plan pluriannuel de formation sur la durée du COP

	Cible 2020	Cible 2021	Cible 2022
	95%	95%	95%
	85%	88%	90%
toutes les pathologies	72%	76%	80%
les pathologies graves	80%	85%	88%
<i>dont offres partielles</i>	<i>86%</i>	<i>88%</i>	<i>90%</i>
toutes les pathologies	15%	12%	10%
les pathologies graves	14%	12%	10%
<i>dont offres partielles</i>	<i>8%</i>	<i>6%</i>	<i>4%</i>
toutes les pathologies	8%	6%	4%
les pathologies graves	6%	4%	2%
<i>dont offres partielles</i>	<i>2%</i>	<i>1%</i>	<i>0%</i>
les pathologies graves	95%	95%	96%
les pathologies bénignes	97%	97%	98%
	90%	95%	100%
	80% minimum		
	10% maximum		
	75%	80%	85%
	30%	60%	80%

# Annexes

## Indicateurs de suivi

Action	N°	Indicateur de suivi
1.1. Être accessible	1	Nombre d'appels 'sortants'
1.3 Accompagner encore davantage les victimes	2	Taux de satisfaction des usagers sur la personnalisation du suivi
1.4 Parachever le traitement numérique intégral du dossier	3	Nombre d'activités traitées numériquement au sein de chaque processus métier
2.1. Ouvrir le bénéfice du FIVA à toutes les victimes de l'amiante	4	Pourcentage de retours des formulaires envoyés ventilés selon le degré de gravité de la pathologie et la source de la donnée
		à 2 mois
		à 6 mois
2.3 Mettre en place une politique de communication active	5	Nombre d'actions de communication (y compris supports créés) menées par année
	6	Nombre de participations ciblées à des colloques médicaux (par exemple, les congrès de médecine du travail, de pneumologie, de médecine générale...)
2.4 Valoriser les informations existantes	7	Nombre de partenariats 'Dites-le-nous une fois'
	8	Point d'étape annuel (second semestre) de la mise en œuvre du moteur de recherche
3.2 Développer l'efficacité de l'action subrogatoire	9	Nombre d'accords amiables
3.3 Renforcer la qualité et l'efficacité du dialogue médico-administratif	10	Nombre de réunions visant l'uniformisation des pratiques médicales
3.4 Gérer le risque	11	Type de courriers relus
	12	Nombre de plans d'action mis en œuvre par an
3.5 Optimiser le fonctionnement du FIVA	13	Nombre d'actions correctives prises suite aux résultats du sondage (QVT)

Action	N°	Calendrier
2.1. Ouvrir plus effectivement le bénéfice du FIVA à toutes les victimes de l'amiante	1	Extension multirégionale de l'expérimentation CPAM RED
2.2 Saisir le FIVA en ligne	2	Généralisation de la saisine en ligne
3.1 Renforcer la culture de service du FIVA	3	Élaborer la charte de déontologie
	4	Élaborer puis mettre à jour un livret d'accueil, notamment sur l'amiante
	5	Publier la charte graphique
	6	Déploiement de la charte graphique par type de support
3.4 Gérer le risque	7	Mettre en place une solution technique pérenne pour trier les documents et détruire ceux présentant un caractère confidentiel
3.5 Optimiser le fonctionnement du FIVA	8	Réalisation du bilan social au 30 juin
	9	Mise à jour du document unique adopté le 25 octobre 2018

## Résultat



Cible 2020

Cible 2021

Cible 2022

						▲	
		▲					
			▲				
				▲		▲	
					▲		▲
				▲			
	▲					▲	
		▲					
			▲	▲	▲		▲
		▲		▲			
			▲				▲





**NOTES**

Handwritten notes area consisting of multiple horizontal dotted lines.







Tour Altaïs  
1 place Aimé Césaire  
93102 MONTREUIL CEDEX

[www.fiva.fr](http://www.fiva.fr)