

**ANNEXE TECHNIQUE
DE LA BRANCHE RECOUVREMENT**

1. CHAMP D'APPLICATION.....
2. MONTANT DE LA MASSE GLOBALE D'INTERESSEMENT
3. MESURE DE LA PERFORMANCE
3.1 INDICATEURS DE LA PART NATIONALE D'INTERESSEMENT
3.2 INDICATEURS DE LA PART LOCALE D'INTERESSEMENT.....
3.2.1 LES URSSAF, LA CMAF.....
3.2.2 LES CGSS.....
3.2.3 LES CERTI.....
3.2.4 L'ACOSS.....
4. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'INTERESSEMENT.....
4.1 MODE DE CALCUL DE LA PRIME NATIONALE D'INTERESSEMENT
4.2 MODE DE CALCUL DE LA PRIME LOCALE D'INTERESSEMENT
4.3 DISPOSITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX CGSS ET A LA CMAF.....
4.3.1 LES CGSS.....
4.3.2 LA CAISSE MARITIME D'ALLOCATIONS FAMILLIALES (CMAF)
5. TABLEAUX DES INDICATEURS ET DES OBJECTIFS
5.1 PART NATIONALE.....
5.2 PART LOCALE UR, CMAF.....
5.3 PART LOCALE CGSS.....
5.4 PART LOCALE CERTI
5.5 PART LOCALE ACOSS

CHAMP D'APPLICATION

Cette annexe s'applique à l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale, aux URSSAF, à la Caisse Maritime d'Allocations Familiales, aux CERTI, aux UIOSS gérées par les URSSAF, aux Caisses Générales de Sécurité Sociale.

Montant de la masse GLOBALE d'intéressement

Le montant de la masse globale d'intéressement s'établira au maximum à 1,50% de la masse salariale brute de l'année d'application.

Cette masse nationale d'intéressement comprend deux parts :

- Une part de 50% au titre de la part nationale correspondant à l'atteinte des objectifs définis pour la branche Recouvrement
- Une part de 50% au titre de la part locale correspondant à l'atteinte des objectifs définis pour les organismes de la branche recouvrement visés au point 1

Mesure de la performance

■ INDICATEURS DE LA PART NATIONALE D'INTERESSEMENT

Le montant de la masse nationale d'intéressement dépend du résultat national traduit par un coefficient national de performance variant de 0 à 100%. Ce coefficient est fonction des progrès et résultats constatés sur chacun des indicateurs retenus. Les résultats sont pondérés entre eux suivant l'importance fixée à chaque indicateur.

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur 13 indicateurs regroupés selon les quatre axes de la Convention d'Objectifs et de Gestion.

- **Mobiliser la branche au service du cotisant**
 - Note de satisfaction
 - Part des volets sociaux du CESU dématérialisés
 - Part des volets sociaux PAJEMPLOI dématérialisés
 - Taux de paiement dématérialisés en montant

- **Renforcer le contrôle et la lutte contre le travail dissimulé, consolider les performances du recouvrement**
 - Taux de couverture du fichier
 - Taux de redressement des personnes dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé
 - Taux de restes à recouvrer pour les entreprises
 - Taux de restes à recouvrer pour les employeurs et travailleurs indépendants
 - Stock de créances sur cotisations liquidées

- **Optimiser la gestion de la trésorerie et renforcer l'expertise sur le financement de la sécurité sociale**
 - Solde des crédits non répartis sur encaissements

- **Renforcer le pilotage et l'efficacité du réseau**
 - Nombre de comptes par ETP
 - Taux d'ETP dédiés aux fonctions support mutualisables
 - Coût global de l'informatique sur coût de fonctionnement

■ INDICATEURS DE LA PART LOCALE D'INTERESSEMENT

La masse d'intéressement réservée aux organismes est répartie entre chaque organisme au prorata des effectifs éligibles (en équivalent temps plein)

Chaque organisme reçoit un montant d'intéressement déterminé à partir du coefficient local de performance

LES URSSAF, LA CMAF

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur 17 indicateurs regroupés selon les axes de la COG.

- **Mobiliser la branche au service du cotisant**
 - Taux d'appels efficaces
 - Taux de respect du délai de réponse aux courriels
 - Qualité de la réponse apportée (pour l'année 2007)
 - Nombre de comptes EPM / Nombre de comptes EPM au 31 décembre 2005 (pour l'année 2007)
 - Taux de déclarations dématérialisées en nombre des entreprises de 1 à 19 salariés

- **Renforcer le contrôle et la lutte contre le travail dissimulé, consolider les performances du recouvrement**
 - Taux global d'activité
 - Fréquence des redressements
 - Taux de redressement des cotisations
 - Part du temps consacré à la LCTI
 - Taux de récupération des créances à 100 jours pour le régime général
 - Taux d'efficacité de la politique amiable

- **Optimiser la gestion de la trésorerie et renforcer l'expertise sur le financement de la sécurité sociale**
 - Qualité de vidage des comptes et de mutualisation de la négociation
 - Nombre de jours d'écart dans les planifications statistiques
 - Taux d'intégration des débits à 10 jours
 - Nombre de jours de retard dans les restitutions comptables (pour l'année 2006) ; qualité des restitutions comptables (pour l'année 2007)
 - Taux de champs administratifs non remplis ou incohérents

- **Renforcer le pilotage et l'efficience du réseau**
 - Coût unitaire d'un compte actif régime général trimestriel (pour l'année 2006) ; indicateur de maîtrise des coûts (pour l'année 2007)

LES CGSS

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur 17 indicateurs regroupés selon les axes de la COG.

- **Mobiliser la branche au service du cotisant**
 - Taux d'appels efficaces
 - Taux de respect du délai de réponse aux courriels
 - Qualité de la réponse apportée (pour l'année 2007)
 - Taux de déclarations dématérialisées en nombre des entreprises de 1 à 19 salariés

- **Renforcer le contrôle et la lutte contre le travail dissimulé, consolider les performances du recouvrement**
 - Taux global d'activité
 - Fréquence des redressements
 - Taux de redressement des cotisations
 - Part du temps consacré à la LCTI
 - Taux de restes à recouvrer pour les entreprises
 - Taux de restes à recouvrer pour les employeurs et travailleurs indépendants
 - Taux d'efficacité de la politique amiable

- **Optimiser la gestion de la trésorerie et renforcer l'expertise sur le financement de la sécurité sociale**
 - Qualité de vidage des comptes et de mutualisation de la négociation
 - Nombre de jours d'écart dans les planifications statistiques
 - Taux d'intégration des débits à 10 jours
 - Nombre de jours de retard dans les restitutions comptables (pour l'année 2006) ; qualité des restitutions comptables (pour l'année 2007)
 - Taux de champs administratifs non remplis ou incohérents

- **Renforcer le pilotage et l'efficience du réseau**
 - Indicateur de maîtrise des coûts (pour l'année 2007)

LES CERTI

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 5 indicateurs observés sur 4 domaines de performance.

➤ **Assurer l'assistance**

- Part des demandes prioritaires résolues

➤ **Mettre à disposition une application**

- Taux de disponibilité TELEDEP serveur interrégional
- Taux de disponibilité du SNV2

➤ **Assurer les traitements de masse**

- Taux de respect des plannings convenus

➤ **Gérer au moindre coût**

- Indicateur de maîtrise des coûts (pour l'année 2007)

L'ACOSS

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 9 indicateurs observés sur deux domaines.

➤ **Animer le réseau**

- Délai de notification des dotations budgétaires
- Délai de réponse de l'assistance juridique
- Coefficient de performance moyen des organismes

➤ **Gérer l'établissement public**

- Taux d'exécution du plan de formation
- Ponctualité des productions comptables
- Disponibilité des applications sous maîtrise d'oeuvre CNIR
- Taux d'optimalité de la gestion de trésorerie
- Respect des engagements de services de l'Agence Centrale (pour l'année 2007)
- Taux de réduction des Autres Dépenses de Fonctionnement

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'INTERESSEMENT

■ MODE DE CALCUL DE LA PRIME NATIONALE D'INTERESSEMENT

Le montant de l'intéressement distribué est obtenu en appliquant à la part nationale d'intéressement le coefficient national de performance.

Montant national distribué = Coefficient national de performance x Part nationale d'Intéressement

Calcul du coefficient national de performance

Chaque indicateur défini au point 3.1 est doté d'une pondération.

Pour chacun, un taux d'atteinte est calculé en fonction de la cible et du seuil de déclenchement, selon la formule suivante :

Valeur de l'indicateur	Taux d'atteinte
Inférieure ou égale au seuil	0%
Comprise entre le seuil et la cible	$(\text{Valeur de l'indicateur} - \text{Seuil}) / (\text{Cible} - \text{Seuil})$
Supérieure ou égale à la cible	100%

Le coefficient national de performance est égal à la moyenne pondérée des taux d'atteinte.

La prime individuelle nationale d'intéressement

Le montant national distribué est réparti uniformément entre l'ensemble des salariés éligibles de la branche recouvrement.

Prime individuelle nationale (salarié de la branche) = (Montant national distribué / nombre d'ETP éligibles)

■ MODE DE CALCUL DE LA PRIME LOCALE D'INTERESSEMENT

La part locale d'intéressement d'un organisme est proportionnelle à ses effectifs éligibles.

$$\text{Part locale d'Intéressement (organisme)} = \text{Part locale d'intéressement} \times [\text{ETP éligibles (organisme)} / \text{ETP éligibles (branche)}]$$

Chaque organisme reçoit un montant d'intéressement déterminé à partir du coefficient local de performance.

$$\text{Montant distribué (organisme)} = \text{Coefficient de performance local(organisme)} \times \text{Part locale d'Intéressement (organisme)}$$

Calcul du coefficient local de performance

Chaque indicateur défini aux points 3.2 est doté d'une pondération.

Pour chacun, un taux d'atteinte est calculé en fonction de la cible et du seuil de déclenchement, selon la formule suivante :

Valeur de l'indicateur	Taux d'atteinte
Inférieure ou égale au seuil	0%
Comprise entre le seuil et la cible	$(\text{Valeur de l'indicateur} - \text{Seuil}) / (\text{Cible} - \text{Seuil})$
Supérieure ou égale à la cible	100%

Des modalités de calcul spécifiques du taux d'atteinte sont prévues pour « le nombre de jour de retard dans la restitution des balances comptables » (cf. 5.2).

Le coefficient local de performance est égal à la moyenne pondérée des taux d'atteinte.

Il ne donne droit au versement de la prime locale d'intéressement que s'il est supérieur ou égal à 25%

La prime individuelle locale d'intéressement

La part locale d'intéressement est répartie uniformément entre les salariés éligibles d'un même organisme.

$$\text{Prime individuelle locale (salarié d'un organisme)} = \text{Montant distribué (organisme)} / \text{nombre ETP éligibles (organisme)}$$

■ DISPOSITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX CGSS ET A LA CMAF

LES CGSS

La prime nationale d'intéressement

La prime nationale des agents des caisses générales est égale à la moyenne pondérée de la prime nationale de la branche Retraite, de la prime nationale des branches Maladie et Accidents du travail et de la prime nationale de la branche Recouvrement.

$$\text{Prime nationale (CGSS)} = [\text{Prime nationale (Retraite)} * \text{nombre d'agents (Retraite)} + \text{Prime nationale (Maladie et A.T.)} * \text{nombre d'agents (Maladie et A.T.)} + \text{Prime nationale (Recouvrement)} * \text{nombre d'agents (Recouvrement)}] / \text{nombre d'agents (CGSS)}$$

La prime locale d'intéressement

Des dispositions analogues à la prime nationale sont mises en œuvre pour la prime locale d'intéressement, dont le montant est égal à la moyenne pondérée de la prime d'intéressement régionale de la branche retraite, de la prime d'intéressement régionale des branches maladie et accidents du travail et de prime locale de la branche Recouvrement.

$$\text{Prime locale (CGSS)} = [\text{Prime régionale (Retraite)} * \text{nombre d'agents (Retraite)} + \text{Prime régionale (Maladie et A.T.)} * \text{nombre d'agents (Maladie et A.T.)} + \text{Prime locale (Recouvrement)} * \text{nombre d'agents (Recouvrement)}] / \text{nombre d'agents (CGSS)}$$

Chaque organisme national versera à la CGSS une enveloppe correspondant au produit du montant moyen de la prime d'intéressement nationale et de la prime d'intéressement locale par le nombre d'agents relevant de sa branche.

Les agents des CGSS relevant de la branche des exploitants agricoles recevront une prime identique à ceux des autres agents des CGSS.

Le financement de cette prime sera assuré par chacune des branches (ACOSS, CNAM, CNAV) au prorata de leurs effectifs respectifs.

LA CAISSE MARITIME D'ALLOCATIONS FAMILIALES (CMAF)

La prime nationale d'intéressement

La prime nationale des agents de la CMAF est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime nationale de la branche Famille et de la branche Recouvrement.

$$\text{Prime nationale CMAF} = [\text{Prime nationale Famille} * \text{nombre d'agents CMAF-Famille} + \text{Prime nationale Recouvrement} * \text{nombre d'agents CMAF-Recouvrement}] / \text{nombre d'agents CMAF}$$

La prime locale d'intéressement

Des dispositions analogues à la prime nationale sont mises en œuvre pour la prime locale d'intéressement, dont le montant est égal à la moyenne pondérée de la prime d'intéressement locale de la branche Famille et de la prime locale de la branche Recouvrement.

$$\text{Prime locale CMAF} = [\text{Prime locale CMAF- Famille} * \text{nombre d'agents CMAF-Famille} + \text{Prime locale CMAF- Recouvrement} * \text{nombre d'agents CMAF-Recouvrement}] / \text{nombre d'agents (CMAF)}$$

Chaque organisme national versera à la CMAF une enveloppe correspondant au produit du montant moyen de la prime d'intéressement nationale et de la prime d'intéressement locale par le nombre d'agents relevant de sa branche.

Le financement de cette prime sera assuré par chacune des branches (Famille, Recouvrement) au prorata de leurs effectifs respectifs.

TABLEAUX DES INDICATEURS ET DES OBJECTIFS

■ PART NATIONALE

Axes COG	Objectifs	Indicateurs	Cibles 2006	Seuils	Pondération indicateurs	Pondération axes
Axe 1	Renforcer la qualité de service	Note de satisfaction (n°1)	7,3	7	10%	25%
	Développer les services dématérialisés	Part des volets sociaux du CESU dématérialisés (n°6)	16%	14%	6%	
		Part des volets sociaux de la PAJEMPLOI dématérialisés (n°7)	57%	46%	3%	
		Taux de paiement dématérialisés en montant (n°8)	83%	80%	6%	
Axe 2	Renforcer le contrôle pour sécuriser les enjeux majeurs	Taux de couverture du fichier (n°9)	8,5%	7,5%	10%	50%
	Lutter contre le travail dissimulé	Taux de redressement des personnes dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé (n°10)	30%	20%	10%	
	Maintenir les performances du recouvrement et la qualité des processus	Taux de restes à recouvrer pour les entreprises (n°11)	0,75%	0,85%	10%	
		Taux de restes à recouvrer pour les employeurs et travailleurs indépendants (n°12)	3,4%	3,6%	5%	

Axes COG	Objectifs	Indicateurs	Cibles 2006	Seuils	Pondération indicateurs	Pondération axes
		Stock de créances sur Cotisations liquidées (n°14)	5,3%	5,5%	5%	
Axe 3	Mieux répartir aux attributaires	Solde des crédits non répartis sur encaissements (n°17)	0,33%	0,35%	10%	
Axe 4	Gérer au moindre coût	Nombre de comptes par ETP (n°19)	430	410	16%	25%
	Mieux piloter le réseau	Taux d'ETP dédiés aux fonctions support mutualisables (n°20)	14%	16%	3%	
		Coût global de l'informatique sur coût de fonctionnement (n°21)	16%	18%	6%	

■ PART LOCALE UR, CMAF

Axes COG	Objectifs	Indicateurs	Cibles 2006	Seuils	Pondération indicateurs Année 2006	Pondération indicateurs Année 2007	Pondération axes
Axe 1	Renforcer la qualité de service	Taux d'appels efficaces (n ²)	90%	80%	10%	7%	25%
		Taux de respect du délai de réponse aux courriels	90%	75%	5%	3%	
		Pour l'année 2007 : Qualité de la réponse apportée (n ³)	-	-	-	5%	
	Adapter l'offre de services aux attentes des différents usagers	Pour l'année 2007 : Nb comptes EPM hors associations mandataires/ Nb comptes EPM hors associations mandataires au 31 déc 2005	-	-	-	5%	
		Développer les services dématérialisés	Taux de déclarations (BRC) dématérialisées en nombre des entreprises de 1 à 19 salariés (n ⁵)	13%	7%	10%	5%
Axe 2	Renforcer le contrôle pour sécuriser les enjeux majeurs	Taux global d'activité	9%	5%	5%	5%	25%
		Fréquence des redressements	54%	35%	3%	3%	
		Taux de redressement des cotisations (S2)	2,3%	1%	5%	5%	
	Lutter contre le travail dissimulé	Part du temps consacré à la LCTI	13%	10%	2%	2%	

Axes COG	Objectifs	Indicateurs	Cibles 2006	Seuils	Pondération indicateurs Année 2006	Pondération indicateurs Année 2007	Pondération axes
	Maintenir les performances du recouvrement et la qualité des processus	Taux de récupération des créances à 100 j pour le régime général (n°13)	60%	53%	5%	5%	
		Taux d'efficacité de la politique amiable	50%	35%	5%	5%	
Axe 3	Améliorer la gestion de trésorerie	Qualité de vidage des comptes et de mutualisation de la négociation	0,9	0,5	9%	9%	25%
	Renforcer la mission de production de données statistiques	Nombre de jours d'écart dans les planifications statistiques	0j	10j	4%	4%	
	Mieux répartir aux attributaires	Taux d'intégration des débits à 10 jours (n°16)	98%	90%	4%	4%	
		Nombre de jours de retard dans les restitutions comptables	0j	12j	4%	-	
		Pour l'année 2007 : Qualité des restitutions comptables	-	-	-	4%	
	Renforcer la qualité du fichier administratif	Taux de champs administratifs non remplis ou incohérents	99,5%	97,5%	4%	4%	
Axe 4	Gérer au moindre coût	Coût unitaire d'un compte actif RG trimestriel	159	260	25%	-	25%
		Pour l'année 2007 : Indicateur de maîtrise des coûts	-	-	-	25%	

Ponctualité des restitutions comptables

Nombre de	Coefficient	Nombre de	Coefficient de
-----------	-------------	-----------	----------------

jours de retard	de performance	jours de retard	performance
0 et 1 jour	100%	6 à 8 jours en une seule fois	50%
2 jours	80%	6 à 8 jours en plusieurs fois	40%
3 jours	70%	9 à 11 jours en une seule fois	20%
4 à 5 jours en une seule fois	60%	9 à 11 jours en plusieurs fois	10%
4 à 5 jours en plusieurs fois	50%	12 jours et plus	0%

■ PART LOCALE CGSS

Axes COG	Objectifs	Indicateurs	Cibles 2006	Seuils	Pondération indicateurs Année 2006	Pondération indicateurs Année 2007	Pondération axes Année 2006
Axe 1	Renforcer la qualité de service	Taux d'appels efficaces (n ²)	90%	80%	10%	7%	25%
		Taux de respect du délai de réponse aux courriels	90%	75%	5%	3%	
		Pour l'année 2007 : Qualité de la réponse apportée (n ³)	-	-	-	5%	
	Développer les services dématérialisés	Taux de déclarations (BRC) dématérialisées en nombre des entreprises de 1 à 19 salariés (n ⁵)	13%	7%	10%	10%	

Axe 2	Renforcer le contrôle pour sécuriser les enjeux majeurs	Taux global d'activité	9%	5%	7%	7%	50%
		Fréquence des redressements	54%	35%	7%	7%	
		Taux de redressement des cotisations (S2)	2,3%	1%	7%	7%	
	Lutter contre le travail dissimulé	Part du temps consacré à la LCTI	13%	10%	2%	2%	
	Maintenir les performances du recouvrement et la qualité des processus	Taux des restes à recouvrer pour les entreprises	3%	12%	10%	10%	
		Taux des restes à recouvrer pour les employeurs et travailleurs indépendants	30%	75%	10%	10%	
		Taux d'efficacité de la politique amiable	35%	17%	7%	7%	
Axe 3	Améliorer la gestion de trésorerie	Qualité de vidage des comptes et de mutualisation de la négociation	0,9	0,1	9%	9%	25%
	Renforcer la mission de production de données statistiques	Nombre de jours d'écart dans les planifications statistiques	0j	10j	4%	4%	
	Mieux répartir aux attributaires	Taux d'intégration des débits à 10 jours (n°16)	98%	90%	4%	4%	
		Nombre de jours de retard dans les restitutions comptables	0j	12j	4%	-	

		Pour l'année 2007 : Qualité des restitutions comptables	-	-	-	4%	
	Renforcer la qualité du fichier administratif	Taux de champs administratifs non remplis ou incohérents	99,5%	90%	4%	4%	
Axe 4	Gérer au moindre coût	Pour l'année 2007 : Indicateur de maîtrise des coûts	-	-	-	25%	-

■ PART LOCALE CERTI

Objectifs	Indicateurs	Cibles Année 2006	Seuils	Pondération indicateurs Année 2006	Pondération indicateurs Année 2007
Assurer l'assistance	Part des demandes prioritaires résolues	100%	95%	25%	19%
Mettre à disposition une application	Taux de disponibilité TELEDEP serveur interrégional	100%	97%	25%	19%
	Taux de disponibilité du SNV2	100%	97%	25%	18%
Assurer les traitements de masse	Taux de respect des plannings convenus	100%	95%	25%	19%
Gérer au moindre coût	Pour l'année 2007 : Indicateur maîtrise de coûts	-	-	-	25%

■ PART LOCALE ACOSS

Objectifs	Indicateurs	Cibles Année 2006	Seuils	Pondération indicateurs Année 2006	Pondération indicateurs Année 2007	Pondération axes
Animer le réseau	Délai de notification des dotations budgétaires	15 j	25 j	15%	10%	50%
	Délai de réponse de l'assistance juridique	15 j	25 j	5%	10%	
	Coefficient de performance moyen des organismes	90%	65%	30%	30%	

Gérer l'établissement public	Taux d'exécution du plan de formation	100%	90%	4%	3%	50%
	Ponctualité des productions comptables (indicateur composite)	0j	0j, 2j, 5j	7%	4%	
	Disponibilité des applications sous Maîtrise d'œuvre du CNIR	100%	97%	7%	4%	
	Taux d'optimalité de la gestion de trésorerie	90%	80%	7%	4%	
	Pour l'année 2007 : Respect des engagements de services de l'Agence Centrale	-	-	-	10%	
	Indicateur de maîtrise des coûts – taux de réduction des ADF	-3%	- 2,5%	25%	25%	