

ANNEXE TECHNIQUE
DE LA BRANCHE RECOUVREMENT

1. CHAMP D'APPLICATION	57
2. MONTANT DE LA MASSE GLOBALE D'INTERESSEMENT.....	57
3. MESURE DE LA PERFORMANCE	57
3.1 INDICATEURS DE la part nationale d'intéressement.....	57
3.2 INDICATEURS DE LA PART LOCALE D'INTERESSEMENT	58
3.2.1 Les Urssaf, les CGSS, La CMAF.....	58
3.2.2 LES CERTI.....	59
3.2.3 L'ACOSS	60
4. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'INTERESSEMENT.....	60
4.1 MODE DE CALCUL DE LA Prime nationale d'intéressement.....	60
4.2 MODE DE CALCUL DE La prime locale d'intéressement.....	61
4.3 Dispositions particulières applicables aux CGSS et à la CMAF	62
4.3.1 LES CGSS	62
4.3.2 LA CAISSE MARITIME D'ALLOCATIONS FAMILLIALES (CMAF).....	63
5. TABLEAUX DES INDICATEURS ET DES OBJECTIFS	63
5.1 Part nationale.....	63
5.2 Part locale UR, CGSS, CMAF	64
5.3 Part locale CERTI	65
5.4 Part locale ACOSS	66

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'INTERESSEMENT

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

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 9 indicateurs regroupés en six domaines de performance.

- **Efficacité du recouvrement**
 - Taux des Restes à Recouvrer des entreprises du secteur privé
 - Taux des Restes à Recouvrer des Employeurs et Travailleurs Indépendants
- **Efficacité de la lutte contre le travail illégal**
 - Montants des redressements au titre de la lutte contre le travail illégal (taux d'évolution)
- **Efficacité de la gestion de la trésorerie**
 - Part des moyens de paiement dématérialisés

- **Qualité de service**
 - Note de satisfaction

- **Déploiement des offres de service**
 - Nombre d'adhérents à Net Emploi Service
 - Nombre d'adhérents TEE Occa
 - Nombre d'adhérents CEA

- **Efficienc e / Productivité**
 - Nombre de comptes gérés, par agent (taux d'évolution)

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, les CGSS, La CMAF

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur 18 indicateurs regroupés en sept domaines de performance.

- **La qualité de service**
 - Taux d'appels efficaces
 - Délai de réponse aux courriels

- **La dématérialisation des déclarations et des paiements**
 - Taux de dématérialisation des déclarations RG et ACT
 - Taux de dématérialisation des paiements TI

- **Le recouvrement**
 - Taux de récupération des créances à 100 jours
 - Taux d'efficacité de la politique amiable
 - Part des relances téléphoniques dans le recouvrement amiable

➤ **Le contrôle et la lutte contre le travail illégal**

- Taux global d'activité
- Taux de ciblage
- Taux de redressement
- Part du temps consacré à la lutte contre le travail illégal

➤ **La qualité des restitutions comptables et statistiques**

- Taux d'intégration des débits
- Nombre de jours de retard dans la remontée des balances comptables
- Nombre de jours d'écarts de planification des traitements statistiques

➤ **La trésorerie**

- Qualité du suivi des droits
- Qualité de la prévision
- Qualité de la condition négociée

➤ **La maîtrise des coûts**

- Taux de respect (non dépassement) du crédit de référence sur les autres dépenses de fonctionnement

LES CERTI

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

➤ **Assistance**

- Part des demandes prioritaires résolues

➤ **La disponibilité de TELEDEP**

- Taux de disponibilité TELEDEP serveur interrégional

➤ **La disponibilité du SNV2**

- Taux de disponibilité du SNV2

➤ **Le respect des plannings**

- Taux de respect des plannings convenus

➤ **Maîtrise des coûts**

- Taux de respect (non dépassement) du « crédit de référence » sur les autres dépenses de fonctionnement

L'Acoss

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 7 indicateurs observés sur deux domaines.

➤ **Animation du réseau**

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

➤ **Gestion de 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
- Taux de respect (non dépassement) du budget initial

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 l'objectif 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 l'objectif	$(\text{Valeur de l'indicateur} - \text{Seuil}) / (\text{Objectif} - \text{Seuil})$
Supérieure ou égale à l'objectif	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 l'objectif 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 l'objectif	$(\text{Valeur de l'indicateur} - \text{Seuil}) / (\text{Objectif} - \text{Seuil})$
Supérieure ou égale à l'Objectif	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 50%

La prime individuelle locale d'intéressement

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

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

Dispositions particulières applicables aux CGSS et à 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.

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

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.

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

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.

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

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.

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

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

	Année 2005		Pondération Indicateurs	Pondération Domaines
	Seuil	Objectif		
Efficacité du recouvrement				
TRR secteur privé (*)	0,9%	0,85%	7,5%	15%
TRR ETI (*)	5,8%	5,4%	7,5%	
Efficacité de la Lutte Contre le Travail Illégal				
Montant des redressements LCTI (taux d'évolution)	+3%	+5%	15%	15%
Efficacité de la gestion de Trésorerie				
Part des moyens de paiement dématérialisés	75%	80%	15%	15%
Qualité de service				
Note de satisfaction	7	7,2	15%	15%
Déploiement des offres de service				
Nombre d'adhérents à Net Emploi Service	170 000	200 000	7,5%	15%
Nombre d'adhérents TEE OCCA	20 000	35 000	5,0%	
Nombre d'adhérents CEA	15 000	25 000	2,5%	
Efficienc e / productivité				
Nombre de comptes gérés, par agent (taux d'évolution)	0%	+1,5%	25%	25%

(*) champ Métropole . Année de référence des taux d'évolution : 2004

Part locale UR, CGSS, CMAF

	Année 2005		Pondération Indicateurs	Pondération Domaines
	Seuil	Objectif		
Qualité de service				
Taux d'appels efficaces	80%	90%	10,0%	12,5%
Délai de réponse aux courriels	75%	90%	2,5%	
Dématérialisation de déclaration et des paiements				
Taux de dématérialisation des déclarations RG et ACT	10%	20%	6,25%	12,5%
Taux de dématérialisation des paiements TI	50%	60%	6,25%	
Recouvrement				
Taux de récupération des créances à 100 j	40%	57%	4,5%	12,5%
Taux d'efficacité de la politique amiable (si actions amiables >10% des MED)	35%	50%	4,0%	
Part de la relance téléphonique dans l'amiable (si actions amiables > 10% des MED)	10%	20%	4,0%	
Contrôle et LCTI				
Taux global d'activité	5%	10%	3,2%	12,5%
Taux de ciblage	35%	53%	3,1%	
Taux de redressement	1%	2,5%	3,1%	
Part du temps consacré à la LCTI	10%	10%	3,1%	
Qualité des restitutions comptables et statistiques				
Taux d'intégration des débits	90%	98%	5,0%	15%
Nombre de jours de retard dans les restitutions comptables	12j	0j	5,0%	
Nombre de jours d'écarts de planification des traitements statistiques	10j	0j	5,0%	
Trésorerie (*)				
Qualité du suivi des droits	0,8 et 1,2	[0,97 – 1,03]	4,0%	10%
Qualité de la prévision	0,9	1	4,0%	
Qualité de la condition négociée	1,3	0,6	2,0%	
Maîtrise des coûts				
Taux de Respect (non dépassement) du Crédit de Référence – autres dépenses de fonctionnement	100%	100%	25%	25%

(*) Ces indicateurs ne seront calculés que sur le deuxième semestre 2005

Ponctualité des restitutions comptables

Nombre de jours de retard	Coefficient de performance	Nombre de jours de retard	Coefficient de performance
0 à 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 CERTI

	Année 2005		
	Seuil	Objectif	Pondération
Assistance			
Part des demandes prioritaires résolues	95%	100%	20%
Disponibilité de TELEDEP			
Taux de disponibilité TELEDEP serveur interrégional	95%	100%	20%
Disponibilité du SNV2			
Taux de disponibilité du SNV2	95%	100%	17,5%
Respect des plannings			
Taux de respect des plannings convenus	95%	100%	17,5%
Maîtrise des coûts			
Taux de respect (non dépassement) du « Crédit de Référence » – Autres dépenses de fonctionnement	100%	100%	25%

Part locale ACOSS

	Année 2005		Pondération Indicateurs	Pondération Domaines
	Seuil	Objectif		
Animation du réseau				
Délai de réponse de l'assistance juridique	15j	10j	20%	50%
Coefficient de performance moyen des organismes	50%	90%	30%	
Gestion de l'établissement public				
Taux d'exécution du plan de formation	80%	87%	6,25%	50%
Ponctualité des productions comptables	m+2	m	6,25%	
Disponibilité des applications sous Maîtrise d'oeuvre du CNIR	95%	99%	6,25%	
Taux d'optimalité de la gestion de trésorerie	80%	90%	6,25%	
Taux de respect (non dépassement) du budget initial	100%	100%	25%	