**ANNEXE TECHNIQUE DE L’ACCORD INTÉRESSEMENT**

***BRANCHE RECOUVREMENT***

**ANNÉE 2022**

**SOMMAIRE**

1. LE CHAMP D’APPLICATION
2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE

**2.1 Les indicateurs de la part nationale d’intéressement**

**2.2 Les indicateurs de la part locale d’intéressement**

1. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE
2. **LE CHAMP D’APPLICATION**

La présente annexe s’applique :

* aux 21 Unions de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d’Allocations Familiales (Urssaf)
* aux 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (Cgss)
* à la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte (Css)
* à la Caisse Commune de Sécurité Sociale de Lozère (Ccss)
* à l’Urssaf Caisse Nationale
1. **LA MESURE DE LA PERFORMANCE**

Les critères de performance de la branche Recouvrement sont majoritairement issus de la convention d’objectifs et de gestion 2018/2022 et des contrats pluriannuels de gestion qui la déclinent.

Conformément à l’article R 441-1 du code du travail, ces critères pourront être révisés par avenant pendant la période d’application du protocole d’intéressement, notamment pour tenir compte des évolutions du réseau de la branche Recouvrement.

La mesure de la performance intègrera – sous forme de neutralisations de périodes et/ou d’abaissements proratisés des objectifs – les impacts de période de crise sanitaire lorsque celle-ci aura rendu impossible la réalisation de tout ou partie des activités contribuant à l’atteinte de ces mêmes objectifs.

* 1. **Les Indicateurs de la part nationale d’intéressement**

Le calcul s’effectue à partir des résultats obtenus sur 10 indicateurs représentatifs.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thème** | **Indicateur** | **Seuils** | **Cibles** | **Pondérations** |
| « Qualité de service » | Taux de satisfaction globale (tous publics)  | 67,5% | 90% | 10% |
| Taux d'appels aboutis (tous publics)  | 65% | 88% | 15% |
| Taux de dématérialisation des volets sociaux Cesu | 87,3% | 90% | 10% |
| « Maîtrise des risques » | Montant redressements LCTI en cumul | 2 800 M€ | 3 377 M€ | 10% |
| Montant recouvrés sur créances LCTI | 220 M€ | 272,9 M€ | 5% |
| **Taux de couverture employeur en cumul** | 30,6% | 33,95% | 5% |
| Intensité de la fiabilisation RG | 3,36% | 4,2% | 10% |
| Taux de disponibilité des applications (externes) | 98% | 99,30% | 10% |
| « Performance économique et sociale » | Taux de mutualisation des achats en intra et interbranche | 44% | 46% | 10% |
| **Taux de formation des agents** | 64% | 75% | 15% |
| ~~Accompagnement par la formation. Indicateur composite (pondération 50% - 50%):\* Adaptation de l’offre de formation (taux de transformation de formations nationales certifiantes et non certifiantes institutionnelles et internes, en formations à distance)\* Taux de formation des agents~~ |  |  |  |

* 1. **Les indicateurs de la part locale d’intéressement**

Le calcul s’effectue à partir des résultats obtenus sur des indicateurs représentant les priorités de la convention d’objectifs et de gestion et des contrats pluriannuels de gestion de chacun des organismes, à savoir :

* 10 indicateurs pour les Urssaf et la CCSSL ;
* 9 indicateurs pour les CGSS et 8 pour CSS de Mayotte ;
* 8 indicateurs pour l’Urssaf Caisse nationale.
	+ 1. **Les indicateurs de la part locale Urssaf et de la CCSSL (\*) (\*\*)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thème** | **Indicateurs** | **Seuils** | **Cibles** | **Pondérations** |
| « Qualité de service » | Taux de dématérialisation des paiements TI | 90% de la cible | 95% | 5% |
| **Taux de réclamation traitées dans les délais RG et TI** | 90% de la cible | 85% | 15% |
| ~~Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) RG~~ |  |  |  |
| ~~Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) TI~~ |  |  |  |
| Qualité réponse aux courriels | 16 | 18 | 5% |
| « Maîtrise des risques » | Qualité de vidage (IQV) local | 90% de cible | 94% | 10% |
| Taux de redressements positifs TPE-PME | 90% de la cible | 2,8% | 10% |
| **Taux de couverture du fichier des débiteurs Covid** | 80% | 90% | 10% |
| ~~Taux de traitement en moins de 30 j des demandes de renégociation des plans d'apurement RG~~ |  |  |  |
| Taux de traitement en moins de 45 j des demandes de renégociation des plans d'apurement TI | 85% | 95% | 10% |
| Taux de comptes créditeurs | 110% de la cible | 8% | 10% |
| Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours | 90% de cible | 80% | 10% |
| « Performance économique et sociale » | Index égalité femmes/hommes | 75% | 90% | 15% |

 (\*) La CCSS de Lozère déléguant la gestion du recouvrement à l’Urssaf Languedoc-Roussillon, la part locale recouvrement de la CCSS et la part locale de l’Urssaf sont les mêmes.

(\*\*) Pour la CCSS de Lozère, les dispositions décrites ne s’appliquent que pour la part recouvrement (voir paragraphe sur les dispositions particulières).

* + 1. **Les indicateurs de la part locale des CGSS**

Les dispositions décrites ne s’appliquent que pour la part recouvrement (voir paragraphe sur les dispositions particulières).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thème** | **Indicateurs** | **Seuils** | **Cibles** | **Pondérations** |
| « Qualité de service » | Taux de dématérialisation des paiements TI | 90% de la cible | 95% | 10% |
| **Taux de réclamation traitées dans les délais RG et TI** | 90% de la cible | 85% | 15% |
| ~~Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) RG~~ |  |  |  |
| ~~Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) TI~~ |  |  |  |
| Qualité réponse aux courriels | 16 | 18 | 15% |
| « Maîtrise des risques » | Qualité de vidage (IQV) local | 90% de cible | 94% | 10% |
| Taux de redressements positifs TPE-PME | 90% de la cible | 5% | 10% |
| Taux de traitement en moins de 30 j des demandes de renégociation des plans d'apurement RG | 80% | 90% | 10% |
| Taux de traitement en moins de 45 j des demandes de renégociation des plans d'apurement TI | 85% | 95% | 10% |
| Taux de comptes créditeurs | 110% de la cible | 11% | 10% |
| Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours | 90% de cible | 80% | 10% |

* + 1. **Les indicateurs de la part locale CSS Mayotte**

Les dispositions décrites ne s’appliquent que pour la part recouvrement (voir paragraphe sur les dispositions particulières).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thème** | **Indicateurs** | **Seuils** | **Cibles** | **Pondérations** |
| « Qualité de service » | Taux de dématérialisation des paiements RG | 90% de la cible | 98% | 15% |
| Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) RG | 90% de la cible | 85% | 10% |
| Qualité réponse aux courriels | 16 | 18 | 15% |
| « Maîtrise des risques » | Qualité de vidage (IQV) local | 90% de cible | 94% | 10% |
| Taux de redressements positifs TPE-PME | 90% de cible | 5% | 15% |
| Taux de traitement en moins de 30 j des demandes de renégociation des plans d'apurement RG | 80% | 90% | 10% |
| Taux de comptes créditeurs | 110% de la cible | 12% | 10% |
| Taux de mises à jour des données administratives sous 15 jours | 90% de cible | 80% | 15% |

* + 1. **Les indicateurs de l’Urssaf Caisse nationale**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thème** | **Indicateurs** | **Seuils** | **Cibles** | **Pondérations** |
| « Qualité de service » | Coefficient moyen de performance des organismes | - | - | 20% |
| Avancement de 3 projets stratégiques | 80% | 100% | 20% |
| Mise en place de l'avance immédiate (CESU) |
| Pilote Agirc-Arcco |
| Fin de la bascule des partenaires en Reversement des Sommes Dues  |
| **Note de satisfaction des partenaires attributaires** | 6  | 7,5 |  5% |
| « Maîtrise des risques » | Délai moyen de notification aux attributaires | 24 | 21 | 10% |
| Taux de disponibilité des applications (internes) | 97,00% | 99,30% | 10% |
| Nombre de jours ouvrés moyen de financement sécurisé à 100% | 8 jours | 15 jours | 15% |
| « Performance économique et sociale » | Taux de réalisation des dialogues de gestion | 90% | 100% | 5% |
| Index égalité femmes / hommes | 80% | 90% | 15% |

1. **LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE**
	1. **Modalités de calcul de la prime individuelle nationale**
* **Calcul du montant national distribué**

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

*Montant national distribué = Coefficient national de performance x Part nationale de la masse nationale d’intéressement*

* **Calcul du coefficient national de performance**

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

* En-dessous du seuil : 0%
* entre la cible et le seuil : (Valeur de l’indicateur – Seuil) / (Cible – Seuil)
* au-dessus de la cible : 100%

Chaque indicateur est doté d’une pondération ; le coefficient national de performance est égal à la moyenne pondérée des taux d’atteinte.

Le coefficient national de performance ne donne droit au versement de la prime individuelle nationale d’intéressement qu’au-delà d’un score de 50%.

* **Calcul de la prime individuelle nationale**

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

*Prime individuelle nationale = Montant national distribué / Nombre d’ETP éligibles*

* 1. **Modalités de calcul de la prime individuelle locale**
* **Calcul du montant local distribué**

La masse locale d’intéressement d’un organisme est proportionnelle à ses effectifs éligibles.

*Masse locale d’intéressement =*

*Part locale de la masse nationale d’intéressement*

*x [ETP éligibles (organisme) / ETP éligibles (branche)]*

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

*Montant local distribué =*

*Coefficient de performance local x Masse locale d’intéressement*

* **Calcul du coefficient local de performance**

Pour chaque indicateur, un taux d’atteinte est calculé en fonction de la cible et du seuil de déclenchement.

* en dessous du seuil : 0%
* entre la cible et le seuil : (Valeur de l’indicateur – Seuil) / (Cible – Seuil)
* au-dessus de la cible : 100%

Le principe général arrêté est de retenir les cibles inscrites dans les contrats pluriannuels de gestion des organismes (« cibles CPG »), dès lors que les CPG sont signés et que ces cibles CPG demeurent plus favorables que celles prévues dans la présente annexe technique. Dans le cas contraire, les cibles prévues dans la présente annexe technique seront appliquées pour le calcul.

Chaque indicateur est doté d’une pondération ; le coefficient local de performance est égal à la moyenne pondérée des taux d’atteinte.

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

* **Calcul de la prime individuelle locale d’intéressement**

Le montant local distribué est réparti uniformément entre les salariés éligibles d’un même organisme.

*Prime individuelle locale = Montant local distribué / Nombre ETP éligibles*

* 1. **Dispositions particulières**

## *Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) et Caisse de Sécurité sociale de Mayotte (CSS)*

* **Prime nationale d’intéressement**

La prime nationale des agents des CGSS et CSS est égale à la moyenne pondérée par les effectifs 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.

*Prime nationale (CGSS) =*

*[Prime nationale (Retraite) x Nombre d’agents (Retraite) +*

 *Prime nationale (Maladie et A.T.) x Nombre d’agents (Maladie et A.T.) +*

 *Prime nationale (Recouvrement) x Nombre d’agents (Recouvrement)]*

*/ Nombre d’agents (CGSS)*

* **Prime locale d’intéressement**

La prime locale des agents des CGSS et CSS est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime locale de la branche Retraite, de la prime locale des branches Maladie et Accidents du travail et de la prime locale de la branche Recouvrement.

*Prime locale (CGSS) =*

*[Prime locale (Retraite) x Nombre d’agents (Retraite) +*

 *Prime locale (Maladie et A.T.) x Nombre d’agents (Maladie et A.T.) +*

 *Prime locale (Recouvrement) x Nombre d’agents (Recouvrement)]*

*/ Nombre d’agents (CGSS)*

Chaque organisme national verse aux CGSS et à la CSS 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 relevant de la branche des exploitants agricoles recevront une prime identique à celle des autres agents.

Le financement de cette prime est assuré par chacune des branches (Recouvrement, Maladie / AT, Retraite) au prorata de leurs effectifs respectifs.

## *Caisse Commune de Sécurité Sociale de Lozère (CCSS)*

* **Prime nationale d’intéressement**

La prime nationale des agents de la CCSS de Lozère est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime nationale de la branche Famille, de la prime nationale des branches Maladie et Accidents du travail et de la prime nationale de la branche Recouvrement.

*Prime nationale (CCSS) =*

*[Prime nationale (Famille) x Nombre d’agents (Famille) +*

 *Prime nationale (Maladie et A.T.) x Nombre d’agents (Maladie et A.T.) +*

 *Prime nationale (Recouvrement) x Nombre d’agents (Recouvrement)]*

*/ Nombre d’agents (CCSS)*

* **Prime locale d’intéressement**

La prime locale des agents de la CCSS de Lozère est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime locale de la branche Famille, de la prime locale des branches Maladie et Accidents du travail et de la prime locale de la branche Recouvrement.

*Prime locale (CCSS) =*

*[Prime locale (Famille) x Nombre d’agents (Famille) +*

 *Prime locale (Maladie et A.T.) x Nombre d’agents (Maladie et A.T.) +*

 *Prime locale (Recouvrement) x Nombre d’agents (Recouvrement)]*

*/ Nombre d’agents (CCSS)*

Chaque organisme national verse à la CCSS 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 est assuré par chacune des branches (Recouvrement, Famille, Maladie/AT) au prorata de leurs effectifs respectifs.