

**ANNEXE TECHNIQUE DE L'ACCORD INTÉRESSEMENT
BRANCHE RECOUVREMENT
ANNÉE 2025**

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
3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

1. 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 (Ccsc) ;
- à l'Urssaf Caisse Nationale.

2. LA MESURE DE LA PERFORMANCE

Les critères de performance de la branche Recouvrement sont majoritairement issus de la convention d'objectifs et de gestion 2023-2027 et des contrats pluriannuels de gestion qui la déclinent.

Les indicateurs se répartissent en trois thématiques :

- la qualité de service ;
- la maîtrise des risques ;
- la performance économique et sociale.

2.1 Les Indicateurs de la part nationale d'intéressement

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

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux de satisfaction globale (tous publics)	82%	66%	10%
	Taux d'appels aboutis (tous publics)	89%	75%	15%
Maitrise des risques	Montant des redressements LCTI en cumul	4 000 M€	3 200 M€	5%
	Montant recouvré sur créances LCTI en cumul	312 M€	250 M€	10%
	Taux de réduction du stock des créances en montant	38,6%	31%	5%
	Taux de contrôle des cotisations liquidées en cumul	26,10%	21%	10%
	Taux d'évolution de la qualité des déclarations après correction	6,5%	5,2%	10%
	Taux de disponibilité des applications à destination des usagers et partenaires	99,50%	98%	10%
Performance économique et sociale	Taux de mutualisation des achats en intra et interbranche	65%	52%	10%
	Taux de formation des agents	75%	60%	15%

2.2 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.

Spécificités s'agissant des DOM :

- Les DOM ne sont pas évalués sur leur part locale d'intéressement sur des indicateurs relatifs à la performance économique et sociale car ces indicateurs demanderaient à être calculés pour ces organismes sur un périmètre interbranche.

- Trois tableaux sont proposés :
 - Pour tenir compte de l'activité téléphonie à La Réunion, à Mayotte et en Martinique.
 - Les CGSS de la Guyane et de la Guadeloupe qui n'assurent pas de réponse téléphonique (prise en charge par la Martinique pour les Antilles Guyane) n'ont donc pas d'indicateurs TAA.
 - Mayotte conserve un tableau spécifique du fait de l'absence de TRC TI. Par ailleurs la gamme d'indicateurs et les cibles s'appliquant à Mayotte ont été adaptées pour tenir compte du contexte particulier de la CSSM en 2025 (suspension des activités de recouvrement et de contrôle).

Au total les indicateurs des parts locales se répartissent de la façon suivante :

- 10 indicateurs pour les Urssaf et la CCSSL ;
- 11 indicateurs pour les CGSS de La Réunion et de la Martinique ;
- 10 pour les CGSS de Guadeloupe et de Guyane ;
- 7 indicateurs pour la CSS de Mayotte ;
- 7 indicateurs pour l'Urssaf Caisse nationale.

2.2.1 Les indicateurs de la part locale Urssaf et de la CCSSL (*) ()**

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux de réclamations traitées dans les délais (10j) toutes catégories	90%	90% de la cible	15%
	Note moyenne sur la qualité réponse courriels et téléphonique	17,5	14	15%
Maîtrise des risques	Qualité de vidage (IQV)	94%	90% de la cible	5%
	Taux de régularisations TPE et PME de 10 à 49 salariés	5,50%	80% de la cible	10%
	Taux de Récupération des Créances employeurs à un an en montant	92,5%	80% de la cible	5%
	Taux de Récupération des Créances TI à un an en montant	65%	80% de la cible	5%

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Taux de comptes créditeurs	<3,9%	110% de la cible	15%
	Taux de comptes employeurs sans déclarations à 10 jours	<1,8%	120% de la cible	15%
Performance économique et sociale	Index égalité femmes/hommes	90 points	75 points	10%
	Evolution de la consommation d'énergie par rapport à 2021	-15%	90% de la cible	5%

(*) 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).

2.2.2 Les indicateurs de la part locale des CGSS de La Réunion et de la Martinique

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux d'appels aboutis	84%	80% de la cible	5%
	Qualité réponse aux courriels	17	14	5%
	Taux de dématérialisation des paiements	93%	80% de la cible	10%
Maîtrise des risques	Qualité de vidage (IQV)	90%	90% de la cible	5%
	Taux de régularisations TPE et PME de 10 à 49 salariés	14,00%	80% de la cible	10%
	Taux de Récupération des Créances employeurs à un an en montant	70%	80% de la cible	5%
	Taux de Récupération des Créances TI à un an en montant	40%	80% de la cible	5%
	Taux de réduction du stock des créances en montant	28,3%	80% de la cible	15%
	Taux de contrôle des cotisations liquidées	10,80%	80% de la cible	10%
	Taux de comptes créditeurs	< 7%	110% de la cible	15%
	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	<10%	<120% de la cible	15%

2.2.3 Les indicateurs de la part locale des CGSS de la Guyane et de la Guadeloupe

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Qualité réponse aux courriels	17	14	10%
	Taux de dématérialisation des paiements	93%	80% de la cible	10%
Maîtrise des risques	Qualité de vidage (IQV)	90%	90% de la cible	5%
	Taux de régularisations TPE et PME de 10 à 49 salariés	14,00%	80% de la cible	10%
	Taux de Récupération des Créances employeurs à un an en montant	70%	80% de la cible	5%
	Taux de Récupération des Créances TI à un an en montant	40%	80% de la cible	5%
	Taux de réduction du stock des créances en montant	28,3%	80% de la cible	15%
	Taux de contrôle des cotisations liquidées	10,80%	80% de la cible	10%
	Taux de comptes créditeurs	< 7%	110% de la cible	15%
	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	<10%	<120% de la cible	15%

2.2.4 Les indicateurs de la part locale de la CSS Mayotte

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux d'appels aboutis(*)	80%	80% de la cible	20%
	Délais de traitement (hors attente) sur Watt et les médias d'origine usagers.	8j	18j	20%
	Taux de dématérialisation des paiements	93%	80% de la cible	10%
Maîtrise des risques	Qualité de vidage (IQV) (**)	84,5%	90% de la cible	10%
	Traitement des anomalies déclaratives TD84 (puis TDRG) des exigibilités d'un mois pour la fin du mois considéré	90%	80% de la cible	10%

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Taux de comptes créditeurs	< 8,2%	<110% de la cible	15%
	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	<10%	<120% de la cible	15%

(*) A compter d'avril 2025 pour neutraliser la période où la téléphonie à Mayotte aura été suspendue suite au cyclone Chido. Démarrer l'indicateur au 1er avril.

(**) A compter de mars 2025. Neutralisation des mois de janvier et février où des consignes où des consignes spécifiques ont été appliquées afin de sécuriser le risque d'impayé de la part des cotisants.

2.2.5 Les indicateurs de l'Urssaf Caisse nationale

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Coefficient moyen de performance des organismes	-	-	20%
Qualité de service	<p>Avancement de 4 projets stratégiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réforme de l'assiette sociale des TI et PAM (jalón = livraison en janvier 2026 des développements SI) - DSN de substitution suite à contrôle (jalón = mise en production de la DSN substitution suite à contrôle) - Fin de l'exclusivité sur les comptes CTC (jalón = mise en service en janvier 2026) - PCA extrême trésorerie (jalón = au moins deux tests en 2025). Le Comité de pilotage en mai /juin validera le 	100%	80%	20%

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	planning des nouveaux tests à réaliser sur le second semestre.			
	Note de satisfaction des partenaires	7,9	7	10%
Maitrise des risques	Taux de disponibilité des applications (internes)	99,30%	97%	10%
	Nombre de jours ouvrés moyen de financement sécurisé à 100%	15 jours	8 jours	15%
Performance économique et sociale	Taux de réalisation des dialogues de gestion de suivi des CPG	100%	90%	10%
	Index égalité femmes / hommes	97 points	90 points	15%

3. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

3.1 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 : $(\text{Valeur de l'indicateur} - \text{Seuil}) / (\text{Cible} - \text{Seuil})$
- au-dessus de la cible : 100%

Nota : en règle générale, le seuil, quand cela est possible, est fixé à hauteur de 80% de la cible.

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.

$$\text{Prime individuelle nationale} = \text{Montant national distribué} / \text{Nombre d'ETP éligibles}$$

3.2 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.

$$\text{Masse locale d'intéressement} = \text{Part locale de la masse nationale d'intéressement} \times [\text{ETP éligibles (organisme)} / \text{ETP éligibles (branche)}]$$

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

$$\text{Montant local distribué} = \text{Coefficient de performance local} \times \text{Masse locale d'intéressement}$$

- **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 : $(\text{Valeur de l'indicateur} - \text{Seuil}) / (\text{Cible} - \text{Seuil})$
- 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

3.3 Dispositions particulières

3.3.1 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.

$$\begin{aligned} \text{Prime locale (CGSS)} = & \\ & [\text{Prime locale (Retraite)} \times \text{Nombre d'agents (Retraite)} + \\ & \text{Prime locale (Maladie et A.T.)} \times \text{Nombre d'agents (Maladie et A.T.)} + \\ & \text{Prime locale (Recouvrement)} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] \\ & / \text{Nombre d'agents (CGSS)} \end{aligned}$$

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.

3.3.2 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.

$$\begin{aligned} \text{Prime nationale (CCSS)} = & \\ & [\text{Prime nationale (Famille)} \times \text{Nombre d'agents (Famille)} + \\ & \text{Prime nationale (Maladie et A.T.)} \times \text{Nombre d'agents (Maladie et A.T.)} + \\ & \text{Prime nationale (Recouvrement)} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] \\ & / \text{Nombre d'agents (CCSS)} \end{aligned}$$

- **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.

$$\begin{aligned} \text{Prime locale (CCSS)} = & \\ & [\text{Prime locale (Famille)} \times \text{Nombre d'agents (Famille)} + \\ & \text{Prime locale (Maladie et A.T.)} \times \text{Nombre d'agents (Maladie et A.T.)} + \\ & \text{Prime locale (Recouvrement)} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] \\ & / \text{Nombre d'agents (CCSS)} \end{aligned}$$

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.