

ANNEXE TECHNIQUE DE L'ACCORD INTÉRESSEMENT BRANCHE RECOUVREMENT

ANNÉE 2026

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
PP
CP
A

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 quatre 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.

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 %
Maîtrise des risques	Montant des redressements LCTI en cumul	5 700 M€	5 300 M€	5 %
	Montant recouvré sur créances LCTI en cumul	424 M€	329 M€	10 %
	Taux de réduction du stock des créances en montant	52,40 %	41,90 %	5 %
	Taux de contrôle des cotisations liquidées en cumul	34,80 %	27,80 %	10 %
	Taux d'évolution de la qualité des déclarations après correction	5,70 %	4,56 %	10 %
Performance économique et sociale	Taux de disponibilité des applications à destination des usagers et partenaires	99,50 %	98 %	10 %
	Taux de mutualisation des achats en intra et interbranche	75 %	65 %	10 %
	Taux de formation des agents	85 %	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.

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 ;
- 9 indicateurs pour la CSS de Mayotte ;
- 7 indicateurs pour l'Urssaf Caisse nationale.

Spécificités s'agissant des départements et régions d'Outre-Mer :

- Les DROM ne sont pas évalués sur leur part locale d'intérèssment sur des indicateurs relatifs à la performance économique et sociale, ces indicateurs n'étant pas calculés sur un périmètre interbranche.
- Il est proposé un tableau par CGSS et CSSM afin de tenir compte :
 - de l'**activité téléphonique** sise à La Réunion, à Mayotte et en Martinique. Pour rappel, la réponse téléphonique de la Guyane et la Guadeloupe est prise en charge par la **Martinique** pour l'arc Antilles Guyane ;
 - de cibles du **contrôle** et de **recouvrement** différentes entre organismes CGSS et CSSM, ainsi que la spécificité de la CSSM (reprise du recouvrement en 2026 et donc pas d'indicateurs en la matière).

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 %
	Qualité de vidage (IQV)	94 %	90% de la cible	5 %
	Taux de régularisations TPE et PME de 10 à 49 salariés	5,60 %	80% de la cible	10 %
	Taux de Récupération des Créances employeurs à un an en montant	93 %	80% de la cible	5 %
Maîtrise des risques	Taux de Récupération des Créances TI à un an en montant	67 %	80% de la cible	5 %
	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 %

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Index égalité femmes/hommes***	90 points	75 points	10 %
	Evolution de la consommation d'énergie par rapport à 2021	-20 %	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).

(***) Eléments constitutifs de cet indicateur, issus de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 et du décret n° 2019-15 du 8 janvier 2019 : Écarts de rémunération entre les femmes et les hommes (40 points) ; Écarts de taux d'augmentations individuelles (20 points) ; Écarts de taux de promotions (15 points) ; Pourcentage de salariées augmentées à leur retour de congé maternité (15 points) ; Parité parmi les 10 plus hautes rémunérations (10 points) ; Total 100 points.

2.2.2 Les indicateurs de la part locale de la CGSS de la Martinique

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux d'appels aboutis	86,0 %	80% de la cible	5 %
	Qualité réponse téléphonie et courriels	17	14	5 %
Maîtrise des risques	Taux de dématérialisation des paiements	94,0 %	80% de la cible	10 %
	Qualité de vidage (IQV)	90,0 %	90% de la cible	5 %
	Taux de régularisations TPE et PME de 10 à 49 salariés	14,3 %	80% de la cible	10 %
	Taux de Récupération des Créances employeurs à un an en montant	55,0 %	80% de la cible	5 %
	Taux de Récupération des Créances TI à un an en montant	40,0 %	80% de la cible	5 %
	Taux de réduction du stock des créances en montant	35,7 %	80% de la cible	15 %
	Taux de contrôle des cotisations liquidées 2026 (décumulés)	+1 point	80% de la cible	10 %

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Taux de comptes créditeurs	7 %	110 % de la cible	15 %
	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	8 %	120 % de la cible	15 %

2.2.3 Les indicateurs de la part locale de la CGSS de La Réunion

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux d'appels aboutis	86%	80% de la cible	5%
	Qualité réponse téléphonie et courriels	17	14	5%
Maîtrise des risques	Taux de dématérialisation des paiements	94%	80% de la cible	10%
	Qualité de vidage (IQV)	90%	90% de la cible	5%
	Taux de régularisations TPE et PME de 10 à 49 salariés	14,30%	80% de la cible	10%
	Taux de Récupération des Créances employeurs à un an en montant	74%	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	37,20%	80% de la cible	15%
	Taux de contrôle des cotisations liquidées en cumul	14,80%	80% de la cible	10%
	Taux de comptes créditeurs	7%	110% de la cible	15%
	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	8%	120% de la cible	15%

2.2.4 Les indicateurs de la part locale de la CGSS de la Guadeloupe

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Qualité réponse aux courriels	17	14	10%

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Maîtrise des risques	Taux de dématérialisation des paiements	94%	80% de la cible	10%
	Qualité de vidage (IQV)	90%	90% de la cible	5%
	Taux de régularisations TPE et PME de 10 à 49 salariés	14,30%	80% de la cible	10%
	Taux de Récupération des Créances employeurs à un an en montant	55%	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	37,70%	80% de la cible	15%
	Taux de contrôle des cotisations liquidées 2026 (décumulés)	+1 point	80% de la cible	10%
	Taux de comptes créditeurs	7%	110% de la cible	15%
	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	8%	120% de la cible	15%

2.2.5 Les indicateurs de la part locale de la CGSS de la Guyane

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Maîtrise des risques	Qualité réponse aux courriels	17	14	10%
	Taux de dématérialisation des paiements	94%	80% de la cible	10%
	Qualité de vidage (IQV)	90%	90% de la cible	5%
	Taux de régularisations TPE et PME de 10 à 49 salariés	14,30%	80% de la cible	10%
	Taux de Récupération des Créances employeurs à un an en montant	61%	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	36,10%	80% de la cible	15%
	Taux de contrôle des cotisations liquidées en cumul	14,80%	80% de la cible	10%

PP⁷ FS

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
	Taux de comptes créditeurs	7%	110% de la cible	15%
	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	8%	120% de la cible	15%

2.2.6 Les indicateurs de la part locale de la CSS Mayotte

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Taux d'appels aboutis (*)	84%	80% de la cible	20%
	Délais de traitement (hors attente) sur Watt et les médias d'origine usagers.	17j	21j	10%
	Taux de dématérialisation des paiements	94%	80% de la cible	10%
	Qualité de vidage (IQV) (**)	85,0%	90% de la cible	10%
Maîtrise des risques	Traitement des anomalies déclaratives TDRG des exigibilités d'un mois pour la fin du mois considéré	90%	80% de la cible	10%
	Taux de comptes créditeurs	7%	110% de la cible	15%
	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	8%	120% de la cible	5%
	Taux de régularisation TPE-PME	14,30%	50% de la cible	10%
	Taux de contrôle des cotisations liquidées	14,80%	80% de la cible	10%

2.2.7 Les indicateurs de l'Urssaf Caisse nationale

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Qualité de service	Coefficient moyen de performance des organismes	-	-	20%
	Avancement de 4 projets stratégiques			
	- Transfert de la sécurité sociale des artistes auteurs (SSAA) - 1 ^{er} avril 2026 : transfert effectif des compétences d'affiliation des artistes-auteurs et du contrôle de leur champ d'activité au réseau du recouvrement ; - 1 ^{er} juin 2026 : transfert de la mission d'instruction des demandes d'action sociale, sous réserve de la publication du décret d'application			
	- Déployer la DSN de substitution - déployer le compte rendu métier (CRM) de rappel annuel T1 2026 ; - l'objectif est de déployer la DSN de substitution T2 2026			
	- Définir une feuille de route décarbonation en tenant compte des résultats du bilan carbone 2025 (qui seront intégrés dans Perts au premier trimestre 2026) - Chaque organisme produira un plan de transition avant le 31/12/2026 - <i>Rappels : 2023 premier bilan carbone consolidé au niveau national, constituant la donnée de référence ; 2024 : l'UCN publie sa feuille de route décarbonation ; les Urssaf intègrent des objectifs responsabilité sociale des organisations (RSO)</i> - Début 2026 : les données du bilan carbone 2025 sont remontées dans l'outil Perts - 31/12/2026 : date limite de transmission de la feuille de route décarbonation locale, intégrant les résultats du bilan carbone 2025" - Mettre en production l'outil de pilotage LCTI (lot 1) au S2 2026	100%	80%	20%
Maîtrise des risques	Note de satisfaction des partenaires	7,9	7	10%
	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%

PP⁹
FP
✶

Thème	Indicateur	Cible	Seuil	Pondération
Performance économique et sociale	Taux de réalisation des dialogues de gestion de suivi des contrats pluriannuels de gestion (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.

$\text{Prime individuelle locale} = \text{Montant local distribué} / \text{Nombre ETP éligibles}$

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.

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

- **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.