

ANNEXE TECHNIQUE  
DE LA BRANCHE RECOUVREMENT  
EXERCICE 2010

*Handwritten signature*

<b>1. CHAMP D'APPLICATION .....</b>	<b>3</b>
<b>2. MESURE DE LA PERFORMANCE .....</b>	<b>3</b>
2.1 INDICATEURS DE LA PART NATIONALE D'INTERESSEMENT .....	3
2.2 INDICATEURS DE LA PART LOCALE D'INTERESSEMENT .....	4
2.2.1 LES URSSAF, LA CMAF, LES CGSS, LA CCSS .....	4
2.2.2 LES CENTRES NATIONAUX : CNCESU, Centre Pajemploi, centres TESE et cea .....	5
2.2.3 LES CERTI .....	6
2.2.4 DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU CERTI DE LILLE .....	7
2.2.5 L'ACOSS .....	8
<b>3. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'INTERESSEMENT .....</b>	<b>9</b>
3.1 MODE DE CALCUL DE LA PRIME NATIONALE D'INTERESSEMENT .....	9
3.2 MODE DE CALCUL DE LA PRIME LOCALE D'INTERESSEMENT .....	9
3.3 DISPOSITIONS PARTICULIERES .....	11
3.3.1 LES CGSS .....	11
3.3.2 LA CAISSE MARITIME D'ALLOCATIONS FAMILIALES (CMAF) .....	11
3.3.3 LA CCSS DE LOZERE .....	12
3.3.4 LES URSSAF ASSURANT LA GESTION D'UN CENTRE NATIONAL .....	13
3.3.5 L'URSSAF DE PARIS ET DE LA REGION PARISIENNE .....	13
<b>4. TABLEAUX DES INDICATEURS ET DES OBJECTIFS .....</b>	<b>14</b>
4.1 PART NATIONALE .....	14
4.2 PART LOCALE URSSAF, CMAF, CGSS, CCSS .....	15
4.3 PART LOCALE DES CENTRES NATIONAUX .....	16
4.4 PART LOCALE CERTI .....	17
4.5 PART LOCALE ACOSS .....	19

*[Handwritten signatures and initials]*

## **1. 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 et à la Caisse Commune de Sécurité Sociale de Lozère.

## **2. MESURE DE LA PERFORMANCE**

---

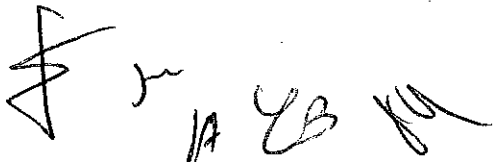
Conformément aux principes de l'accord, les critères de performance de la Branche Recouvrement sont issus de la COG 2010/2013 et des contrats pluriannuels de gestion. Conformément à l'article R 441-1 du code du travail, l'accord peut être révisé pendant sa durée d'application. La présente annexe technique remplace celle annexée au protocole d'accord du 30 juin 2008 modifiée par l'avenant du 30 juin 2009.

### **2.1 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 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 représentatifs des grands axes de la Convention d'Objectifs et de Gestion.

- **Renforcer la qualité de service**
  - Note de satisfaction
  
- **Développer les services dématérialisés**
  - Taux de paiements dématérialisés en montant
  
- **Renforcer le contrôle, la lutte contre le travail dissimulé, la lutte contre les fraudes et consolider les performances du recouvrement**
  - Taux de couverture du fichier global
  - Taux de contrôle des cotisations liquidées
  - Montant des redressements dans le cadre de la lutte contre le travail illégal

Handwritten signature and initials, possibly 'JA YB'.

- Stock de créances sur cotisations liquidées hors créances ISU
- Nombre de situations de travail dissimulé communiquées aux organismes prestataires

➤ **Mieux répartir aux attributaires**

- Solde des crédits non répartis sur encaissements (hors crédits reçus par anticipation)

➤ **Poursuivre les efforts de réduction des écarts de productivité**

- Taux de dispersion des résultats régionaux du nombre de comptes actifs pondérés par ETP.

## 2.2 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

### 2.2.1 LES URSSAF, LA CMAF, LES CGSS, LA CCSS

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur 18 indicateurs représentant les priorités de la COG Etat/ACOSS et des Contrats pluriannuels de gestion de chacun des organismes.

➤ **Renforcer la qualité de service**

- Taux d'appels efficaces
- Qualité de la réponse apportée au téléphone
- Taux de respect du délai de réponse aux courriels

➤ **Développer les services dématérialisés**

- Taux de déclarations (BRC) dématérialisées en nombre pour les entreprises de 1 à 19 salariés

➤ **Renforcer le contrôle pour sécuriser les enjeux majeurs**

- Fréquence des redressements
- Taux de redressement des cotisations contrôlées (redressements positifs)

*Handwritten signatures and initials:*  
 A large stylized signature on the left, followed by the initials "je", "VF", "YB", and "MA" written in a cursive hand.

- Taux de redressement des personnes dans le cadre de la lutte contre le travail illégal

➤ **Maintenir les performances du recouvrement**

- Taux de récupération des créances à 100 jours pour le régime général
- Taux d'efficacité de la politique amiable pour le régime général

➤ **Améliorer la gestion de trésorerie**

- Qualité de vidage des comptes

➤ **Renforcer la qualité et la maîtrise des processus**

- Nombre de jours d'écart dans les planifications statistiques
- Taux d'intégration des débits à 10 jours
- Nombre de jours de retard des remontées des balances comptables
- Taux de conformité des champs administratifs pour le régime général

➤ **Gérer au moindre coût**

- Réduction de l'écart au coût moyen d'un compte actif pondéré
- Indicateur de qualité de la mutualisation régionale

➤ **Contribuer à la politique de développement durable**

- Réduction de la consommation d'eau et d'énergie

➤ **Mettre en œuvre une politique de formation professionnelle ambitieuse**

- Taux de la contribution financière à l'effort de formation

## 2.2.2 LES CENTRES NATIONAUX : CNCESU, CENTRE PAJEMPLOI, CENTRES TESE ET CEA

### Le CNCESU (Urssaf de la Loire)

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 4 indicateurs :

➤ **Développer les services dématérialisés**

- Part des volets sociaux CESU dématérialisés

➤ **Renforcer la qualité de service**

- Taux d'appels efficaces

*Handwritten signatures and initials:*  
A large stylized signature on the left, followed by the initials "me", "VB", "EB", and "MA" written in a cursive hand.

- Qualité de la réponse apportée au téléphone
- Taux de respect du délai de réponse aux courriels

### **Le Centre PAJEMPLOI (Urssaf de la Haute-Loire)**

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 4 indicateurs :

- **Développer les services dématérialisés**
  - Part des volets sociaux Pajemploi dématérialisés
- **Renforcer la qualité de service**
  - Taux d'appels efficaces
  - Qualité de la réponse apportée au téléphone
  - Taux de respect du délai de réponse aux courriels

### **LES CENTRES NATIONAUX TESE ET CEA (Urssaf de la Gironde, de Paris / Région Parisienne, du Rhône et d'Arras-Calais-Douai)**

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 3 indicateurs :

- **Renforcer la qualité de service**
  - Taux d'appels efficaces
  - Qualité de la réponse apportée au téléphone
  - Taux de respect du délai de réponse aux courriels

### **2.2.3 LES CERTI**

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 9 indicateurs observés sur 6 domaines de performance. Des dispositions particulières sont mises en œuvre pour le CERTI de Lille dont l'activité est désormais centrée sur des missions d'expertise nationale.

- **Assurer l'assistance**
  - Part des demandes prioritaires résolues
  - Taux de respect du délai de prise en charge des demandes
- **Mettre à disposition les applications**
  - Taux de disponibilité TELEDEP serveur interrégional
  - Taux de disponibilité du SNV2
  - taux de respect du délai de mise en production des lots V2

*Handwritten signature and initials at the bottom left of the page.*

- **Assurer les traitements de masse**
  - Taux de respect des plannings convenus
  
- **Gérer au moindre coût**
  - Part des affranchissements ECOPLI Grand compte
  
- **Contribuer à la politique de développement durable**
  - Réduction des consommations d'eau et d'énergie
  
- **Mettre en œuvre une politique de formation professionnelle ambitieuse**
  - Taux de la contribution financière à l'effort de formation

Ces indicateurs, à l'exception de deux derniers, sont également calculés au titre de la Direction des Systèmes d'Information de l'Urssaf de Paris / Région Parisienne (cf. paragraphe n°3.3.5).

#### **2.2.4 DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU CERTI DE LILLE**

Le CERTI de Lille s'est vu confier des missions nationales, en parallèle du transfert de l'ensemble de sa production informatique au CIRTIL de Lyon.

La part locale de l'intéressement du CERTI de Lille sera en conséquence calculée sur des indicateurs spécifiques traduisant notamment l'investissement de cet organisme sur les missions nationales :

- **Assurer la maîtrise des missions expertes nationales**
  - Taux de disponibilité de la plate-forme nationale Teledép
  - Indicateur de réalisation des tests de reprises du centre national de reprise d'activité
    - Production des rapports des tests de reprise du centre national de reprise d'activité
    - Taux de prise en charge des incidents de production de l'infrastructure téléphonique nationale ARAMIS dans le délai de 10 mn
    - Mise en production des services ARAMIS dans le délai de 20 jours
  
- **Veiller à la qualité de service informatique rendue aux Urssaf de l'interrégion Nord-Pas-de-Calais-Picardie**
  - Coefficient de performance moyen obtenu par le CIRTIL sur les missions d'assistance, mise à disposition des applications, gestion des traitements de masse et affranchissement

*Handwritten signatures and initials:*  
 A, W, EB, M

- **Contribuer à la politique de développement durable**
  - Réduction des consommations d'eau et d'énergie
- **Mettre en œuvre une politique de formation professionnelle ambitieuse**
  - Taux de la contribution financière à l'effort de formation

### 2.2.5 L'ACOSS

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 9 indicateurs :

- **Renforcer la qualité de service**
  - Délai de réponse de l'assistance juridique
  - Evolution du taux d'appels efficaces
  - Disponibilité des applications sous maîtrise d'œuvre CNIR
- **Consolider les performances collectives du réseau**
  - Coefficient moyen de performance des organismes
- **Améliorer la gestion de la trésorerie**
  - Taux d'optimalité de la gestion de trésorerie
- **Mieux répartir aux attributaires**
  - Ponctualité des productions comptables
- **Gérer au moindre coût**
  - Taux d'évolution des frais de déplacement
- **Contribuer à la politique de développement durable**
  - Indicateur de réduction de consommations d'eau et d'énergie
- **Mettre en œuvre une politique de formation professionnelle ambitieuse**
  - Taux de la contribution financière à l'effort de formation

*JMC*  
*H*  
*ES*

### 3. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'INTERESSEMENT

#### 3.1 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 2.1 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
En dessous du seuil	0%
Comprise entre le seuil et la cible	$(\text{Valeur de l'indicateur} - \text{Seuil}) / (\text{Cible} - \text{Seuil})$
Au dessus de 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 = (Montant national distribué / nombre d'ETP éligibles)*

#### 3.2 MODE DE CALCUL DE LA PRIME LOCALE D'INTERESSEMENT

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

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

*F 200  
49 YB MA*

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 au point 2.2 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 :

Le principe général arrêté est de retenir les cibles inscrites dans les contrats pluriannuels de gestion des organismes (« cible CPG »), dès lors que les CPG sont conclus avant le 31/12/2010 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.

Valeur de l'indicateur	Taux d'atteinte
En dessous du seuil	0%
Comprise entre le seuil et la cible	$(\text{Valeur de l'indicateur} - \text{Seuil}) / (\text{Cible} - \text{Seuil})$
Au dessus de la cible	100%

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.

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

*Handwritten signatures and initials:*  
J se M  
Y A E B

### 3.3 DISPOSITIONS PARTICULIERES

#### 3.3.1 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 des primes locales d'intéressement de la branche retraite, des branches maladie et accidents du travail et de la branche Recouvrement.

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

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 (Recouvrement, Maladie / AT, Retraite) au prorata de leurs effectifs respectifs.

#### 3.3.2 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.

4/2  
50  
LB  
MA

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

### 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.

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

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.

### 3.3.3 LA CCSS DE LOZERE

#### La prime nationale d'intéressement

La prime nationale des agents de la CCSS de Lozère est égale à la moyenne pondérée 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.

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

#### 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 des primes d'intéressement locales de la branche famille, des branches maladie et accidents du travail et de la branche Recouvrement.

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

Chaque organisme national versera 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 sera assuré par chacune des branches (Recouvrement, Famille, Maladie/AT) au prorata de leurs effectifs respectifs.

### 3.3.4 LES URSSAF ASSURANT LA GESTION D'UN CENTRE NATIONAL

#### La prime locale d'intéressement

Le coefficient de performance des domaines « renforcer la qualité de service » et « développer les services dématérialisés » est égal à la moyenne pondérée par les effectifs du coefficient de performance correspondant de l'Urssaf seule et du coefficient de performance du centre national.

*Coefficient de performance des domaines « renforcer la qualité de service » et « développer les services dématérialisés » (organisme) =*

*Coefficient de performance « renforcer la qualité de service » et « développer les services dématérialisés » (Urssaf) x Effectifs (Urssaf) / Effectifs (organisme)*

*+*

*Coefficient de performance (Centre) x Effectifs(Centre) / Effectifs (organisme)*

### 3.3.5 L'URSSAF DE PARIS ET DE LA REGION PARISIENNE

#### La prime locale d'intéressement

Afin de tenir compte des missions d'exploitation informatique confiée à la Direction des systèmes d'information (DSI) de l'Urssaf de Paris et de la région parisienne, il est introduit un calcul particulier de la prime locale d'intéressement de cet organisme.

Le coefficient de performance local est égal à la moyenne pondérée par les effectifs du coefficient de performance de l'Urssaf seule et du coefficient de performance de la Direction des systèmes d'information, calculé selon les mêmes règles que pour les autres centres informatiques (cf. paragraphe n°2.2.3).

*Coefficient de performance (organisme) =*

*Coefficient de performance (Urssaf) x Effectifs (Urssaf) / Effectifs (organisme)*

*+*

*Coefficient de performance (DSI) x Effectifs(DSI) / Effectifs (organisme)*

*F*  
*me*  
*WA*  
*ES*

## 4. TABLEAUX DES INDICATEURS ET DES OBJECTIFS

### 4.1 PART NATIONALE

Objectifs	Indicateurs	Cibles Année 2010	Seuils Année 2010	Pondérations 2010
Renforcer la qualité de service	Note de satisfaction (COG n°2)	7,4	7	12%
Développer les services dématérialisés	Taux de paiements dématérialisés en montant (COG n°5)	88,5%	87,0%	12%
Renforcer le contrôle, la lutte contre le travail dissimulé, la lutte contre les fraudes et consolider les performances du recouvrement	Taux de couverture du fichier global (COG n°11)	11,5%	10,5%	12%
	Taux de contrôle des cotisations liquidées (COG n°13)	16,50%	14%	12%
	Montant des redressements LCTI (COG n°14)	135 M€	115M€	11%
	Nombre de situations de travail dissimulé communiquées aux organismes prestataires (COG n°S7)	18000	8000	12%
	Stock de créances sur cotisations liquidées hors ISU (COG n°S4)	5%	5,50%	12%
Mieux répartir aux attributaires	Solde des crédits non répartis sur encaissements hors crédits par anticipation (COG n°18)	0,20%	0,35%	12%
Poursuivre les efforts de réduction des écarts de productivité	Taux de dispersion des résultats régionaux du nombre de comptes actifs pondérés par ETP	- 0,5 point par rapport à la dispersion de la productivité 2009	+ 0,5 point par rapport à la dispersion de la productivité 2009	5%

*J me  
42 ES 1/1*

## 4.2 PART LOCALE URSSAF, CMAF, CGSS, CCSS

Objectifs	Indicateurs	Cibles (*) Année 2010	Seuils Année 2010	Pondérations 2010
Renforcer la qualité de service	Taux d'appels efficaces (COG n°1)	90%	80%	7%
	Taux de respect du délai de réponse aux courriels (COG n°3)	90%	80%	7%
	Qualité de la réponse apportée au téléphone	17,50	14,00	4%
Développer les services dématérialisés	Taux de déclarations (BRC) dématérialisés en nombre pour les entreprises de 1 à 19 salariés (**)	40%	30%	7%
Renforcer le contrôle pour sécuriser les enjeux majeurs	Fréquence des redressements	56%	40%	6%
	Taux de redressement des cotisations contrôlées (redressements positifs) (COG n°12)	1,70%	1,20%	6%
	Taux de redressement des personnes dans le cadre de la LCTI (COG n°S6)	50%	30%	6%
Maintenir les performances du recouvrement	Taux de récupération des créances à 100 j pour le régime général (COG n°7)	62%	65% de la cible	6%
	Taux d'efficacité de la politique amiable RG (COG n°9)	52%	65% de la cible	6%
Améliorer la gestion de trésorerie	Qualité de vidage des comptes (COG N°16)	0,9	55% de la cible	9%
Renforcer la qualité et la maîtrise des processus	Nombre de jours d'écart dans les planifications statistiques	0 jour	5 jours	4%
	Taux d'intégration des débits à 10 jours (COG n°19)	99,50%	98%	4%
	Nombre de jours de retards des remontées des balances	1 jour	5 jours	4%
	Taux de conformité des champs administratifs RG (**)	99,50%	98,50%	4%
Gérer au moindre coût	Réduction de l'écart au coût moyen du compte actif pondéré (COG n°S10) (***)	cibles et seuils régionaux	cibles et seuils régionaux	4%
	Indicateur de qualité de la mutualisation régionale (****)	100%	indicateur composite	8%
Contribuer à la politique de développement durable	Réduction de la consommation d'eau et d'énergie (COG n°22) (****)	-2%	stabilité	4%
Développer la formation professionnelle	Taux de contribution financière à l'effort de formation (COG n°25)	5,60%	5%	4%

(\*) Les cibles présentées ci-dessous ne s'appliquent qu'en l'absence de cibles plus favorables dans les CPG des organismes.

(\*\*) Hors CMAF

(\*\*\*) Hors CMAF, CGSS et CCSS

(\*\*\*\*) Hors CGSS

*F se  
M Es AA*

### 4.3 PART LOCALE DES CENTRES NATIONAUX

#### CNCESU (Urssaf de la Loire)

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2010	Seuils 2010	Pondérations 2010
Développer les services dématérialisés	Part des volets sociaux du CESU dématérialisés (COG n°6)	40%	30%	11%
Renforcer la qualité de service	Taux d'appels efficaces (COG n° S1)	90%	80%	6%
	Taux de respect du délai de réponse aux courriels (COG n°3)	90%	80%	4%
	Qualité de la réponse apportée	17,5	14	4%

#### Centre PAJEMPLOI (Urssaf de la Haute-Loire)

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2010	Seuils 2010	Pondérations 2010
Développer les services dématérialisés	Part des volets sociaux du Pajemploi dématérialisés (COG n°6)	80%	70%	11%
Renforcer la qualité de service	Taux d'appels efficaces (COG n° S1)	90%	80%	6%
	Taux de respect du délai de réponse aux courriels (COG n°3)	90%	80%	4%
	Qualité de la réponse apportée	17,5	14	4%

#### TESE et CEA (Urssaf de la Gironde, Urssaf de Paris/Région Parisienne, Urssaf du Rhône et Urssaf d'Arras-Calais-Douai)

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2010	Seuils 2010	Pondérations 2010
Renforcer la qualité de service	Taux d'appels efficaces	90%	80%	11%
	Taux de respect du délai de réponse aux courriels (COG n°3)	90%	80%	10%
	Qualité de la réponse apportée	17,5	14	4%

*Handwritten signature and initials:*  
 J. J. C. M.  
 Y. B. M.

#### 4.4 PART LOCALE CERTI

CERTI de Lyon, Caen, Toulouse, Nantes, Marseille, Nancy, DSI Paris

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2010	Seuils 2010	Pondération 2010 (*)	Pondération 2010 DSI Paris
Assurer l'assistance	Part des demandes prioritaires résolues	100%	97%	15%	20%
	Taux de respect du délai de prise en charge des demandes	98%	95%	10%	10%
Mettre à disposition les applications	Taux de disponibilité TELEDEP serveur interrégional	100%	99%	20%	20%
	Taux de disponibilité du SNV2	100%	99%	10%	15%
	Taux de respect du délai de mise en production des lots V2	100%	97%	10%	10%
Assurer les traitements de masse	Taux de respect des plannings convenus	100%	97%	5%	5%
Gérer au moindre coût	Part des affranchissements ECOPLI grand compte	85%	70%	15%	20%
Contribuer à la politique de développement durable*	Réduction des consommations d'eau et d'énergie (*) (**) (COG n°22)	-2%	stabilité	8%	
Développer la formation professionnelle	Contribution à l'effort de formation (*) (COG n°25)	5,60%	5%	7%	

(\*) Hors DSI Paris

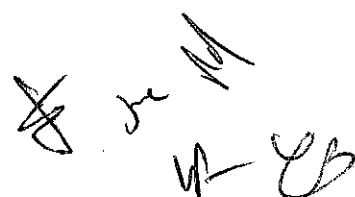
(\*\*) Calculé au niveau national, tous CERTI confondus (Lyon, Caen, Toulouse, Nantes, Marseille, Nancy et Lille)

*Handwritten signatures and initials:*  
 \$ m  
 M ES M

## CERTI de Lille

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2010	Seuils 2010	Pondération 2010
Assurer la maîtrise des missions expertes nationales	Taux de disponibilité de la plateforme nationale TELEDEP	100%	99%	20%
	Réalisation du plan de test de reprise	Sur l'ensemble des Certi	Sur l'ensemble des Certi sauf 2	10%
	Production des rapports de tests de reprise	Sur l'ensemble des Certi	Sur l'ensemble des Certi sauf 2	10%
	Taux de prise en charge des incidents ARAMIS dans le délai de 10mn	100%	97%	10%
	Mise en production des services ARAMIS assurés par CERTI de LILLE dans le délai de 20 jours	100%	97%	10%
Veiller à la qualité de service informatique rendue aux Urssaf de la région Nord-Picardie	Coefficient de performance moyen "Qualité de service" et "d'affranchissement" obtenu par le CIRTIL dans le cadre de la délégation de services	Pas de cible	Pas de seuil	25%
Contribuer à la politique de développement durable	Réduction des consommations d'eau et d'énergie (*)	-2%	stabilité	8%
Développer la formation professionnelle	Contribution à l'effort de formation	5,60%	5%	7%

(\*) Calculé au niveau national, tous CERTI confondus



#### 4.5 PART LOCALE ACROSS

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2010	Seuils 2010	Pondérations 2010
Renforcer la qualité de service	Délai de réponse de l'assistance juridique	15 j	25j	10%
	Disponibilité des applications sous Maîtrise d'œuvre du CNIR	100%	97%	10%
	Evolution du taux d'appels efficaces	+5 points	stabilité	5%
Consolider les performances	Coefficient de performance moyen des organismes	Pas de cible	Pas de seuil	25%
Améliorer la gestion de trésorerie	Taux d'optimalité de la gestion de trésorerie	90%	60%	13%
Mieux répartir aux tributaires	Ponctualité des productions comptables (indicateur composite)	0	(*)	12%
Gérer au moindre coût	Taux d'évolution des frais de déplacement	-5%	-2%	10%
Contribuer à la politique de développement durable	Indicateur de réduction des consommations d'eau et d'énergie (COG n°22)	-2%	stabilité	6%
Développer la formation professionnelle	Taux de contribution financière à l'effort de formation (COG n°25)	5,60%	5%	9%

(\*) Indicateur composite : plusieurs seuils appliqués

MA  
je  
LB  
MA