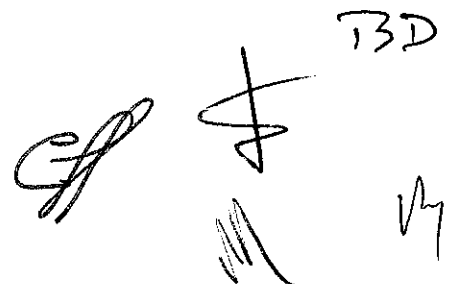


PROTOCOLE D'INTERESSEMENT

2011-2013


ANNEXE TECHNIQUE

DE LA BRANCHE RECOUVREMENT

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner. There are three distinct signatures: a cursive one on the left, a stylized one in the middle, and a simple one on the right. Above the middle signature is the text 'TBD', and below it are the initials 'M'. To the right of the middle signature are the initials 'V7'.

SOMMAIRE

1) CHAMP D'APPLICATION	3
2) MESURE DE LA PERFORMANCE	3
2.1) Indicateurs de la part nationale d'intéressement	3
2.2) Indicateurs de la part locale d'intéressement : Urssaf, Cmaf, Cgss et Ccss	4
2.3) Indicateurs de la part locale d'intéressement : centres nationaux	4
2.4) Indicateurs de la part locale d'intéressement : Certi	5
2.5) Indicateurs de la part locale d'intéressement : Acooss	6
3) MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'INTERESSEMENT	7
3.1) Modalités de calcul de la prime individuelle nationale d'intéressement	7
3.2) Modalités de calcul de la prime individuelle locale d'intéressement	7
3.3) Impact de la création des Urssaf régionales sur le calcul de l'intéressement	8
3.4) Impact des évolutions fonctionnelles des Certi sur le calcul de l'intéressement	9
3.5) Dispositions particulières	9
3.5.1) <i>Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS)</i>	9
3.5.2) <i>Caisse Maritime d'Allocations Familiales (CMAF)</i>	10
3.5.3) <i>Caisse Centrale de Sécurité Sociale de Lozère (CCSS)</i>	11
3.5.4) <i>Urssaf assurant la gestion d'un centre national de traitement</i>	11
3.5.5) <i>Urssaf de Paris et de la région parisienne</i>	12
4) TABLEAUX DES INDICATEURS ET DES OBJECTIFS	12
4.1) Tableau des indicateurs de la part nationale	13
4.2) Tableau des indicateurs de la part locale : Urssaf, Cgss, Cmaf, Ccss	14
4.3) Tableau des indicateurs de la part locale : centres nationaux	15
4.4) Tableau des indicateurs de la part locale : Certi	16
4.5) Tableau des indicateurs de la part locale : Acooss	18

CP  BDD
M

1) CHAMP D'APPLICATION

La présente annexe s'applique :

- aux Unions de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (Urssaf)
- aux Caisses Générales de Sécurité Sociale (Cgss)
- à la Caisse Maritime d'Allocations Familiales (Cmaf)
- à la Caisse Commune de Sécurité Sociale de Lozère (Ccss)
- aux Centres Régionaux de Traitement Informatique (Certi)
- à l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (Acoss).

2) MESURE DE LA PERFORMANCE

Les critères de performance de la branche Recouvrement sont issus de la convention d'objectifs et de gestion 2010/2013 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.

2.1) Indicateurs de la part nationale d'intéressement

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur 11 indicateurs représentatifs des grands axes de la convention d'objectifs et de gestion.

Thème « Qualité de service »

- Note de satisfaction

Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude »

- Taux de couverture du fichier global
- Montant des redressements LCTI
- Stock de créances sur cotisations liquidées hors ISU
- Taux de couverture des dispositifs de maîtrise des risques
- Solde des crédits non répartis sur encaissements hors crédits reçus par anticipation
- Taux d'intégration des débits à 10 jours

Thème « Performance économique et sociale »

- Nombre de comptes actifs pondérés par ETP
- Indicateur de réduction des écarts de coût
- Evolution du montant des contributions handicap

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner of the page. There are several scribbles and initials, including what appears to be 'BD' and 'M'.

- Taux d'emploi des personnels séniors

2.2) Indicateurs de la part locale d'intéressement : Urssaf, Cmaf, Cgss et Ccss

Le calcul s'effectue au vu des résultats obtenus sur 18 indicateurs représentant les priorités de la convention d'objectifs et de gestion et des contrats pluriannuels de gestion de chacun des organismes.

Thème « Qualité de service »

- Taux d'appels efficaces
- Qualité de la réponse apportée au téléphone
- Taux de respect du délai de réponse aux courriels
- Qualité de la réponse aux courriels
- Taux de déclarations (BRC) dématérialisés en nombre pour les entreprises de 1 à 19 salariés
- Taux de paiements dématérialisés en montant pour les entreprises de 1 à 19 salariés

Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude »

- Fréquence des redressements
- Taux de redressements des cotisations contrôlées (redressements positifs)
- Taux de redressement des personnes dans le cadre de la LCTI
- Taux de récupération des créances à 100 jours pour le régime général
- Taux d'efficacité de la politique amiable RG
- Qualité de vidage des comptes
- Nombre de jours de retard des remontées de balance
- Taux de conformité des champs administratifs RG
- Taux de respect de la planification statistique

Thème « Performance économique et sociale »

- Réduction de la consommation d'eau
- Réduction de la consommation d'énergie
- Contribution financière à l'effort de formation

2.3) Indicateurs de la part locale d'intéressement : centres nationaux

(CNCESU, Centre Pajemploi, centres TESE et CEA)

L'ensemble des indicateurs des centres nationaux de traitement concerne le thème « Qualité de service ».

BD
EP

Le CNCESU (Urssaf de la Loire)

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 5 indicateurs :

- Part des volets sociaux CESU dématérialisés
- Taux d'appels efficaces
- Qualité de la réponse apportée au téléphone
- Taux de respect du délai de réponse aux courriels
- Qualité de la réponse apportée aux courriels

Le Centre PAJEMPLOI (Urssaf de la Haute-Loire)

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 5 indicateurs :

- Part des volets sociaux Pajemploi dématérialisés
- Taux d'appels efficaces
- Qualité de la réponse apportée au téléphone
- Taux de respect du délai de réponse aux courriels
- Qualité de la réponse apportée aux courriels

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

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

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

2.4) Indicateurs de la part locale d'intéressement : Certi

La part locale d'intéressement Certi concerne les Certi et la Direction des systèmes d'information de l'Urssaf de Paris et de la région parisienne (DSIP).

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 8 indicateurs. Des dispositions particulières sont mises en œuvre pour le Certi de Lille dont l'activité est désormais centrée sur des missions d'expertise nationale.

Thème « Qualité de service »

- Part des demandes prioritaires résolues
- Taux du respect du délai de prise en charge des demandes
- Indicateur composite de performance

Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude »

- Qualité des développements
- Mise en œuvre du référentiel de sécurité des systèmes d'information

Handwritten signatures and initials:
GA, M, B, R

Thème « Performance économique et sociale »

- Réduction de la consommation d'eau
- Réduction de la consommation d'énergie
- Contribution financière à l'effort de formation

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 est en conséquence calculée sur les indicateurs suivants :

Thème « Qualité de service »

- Taux de disponibilité de la plate-forme nationale Teledep
- 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
- Indicateur composite de performance

Thème « Maîtrise des risques et lutte contre la fraude »

- Qualité des développements
- Mise en œuvre du référentiel de sécurité des systèmes d'information
- 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

Thème « Performance économique et sociale »

- Réduction de la consommation d'eau
- Réduction de la consommation d'énergie
- Contribution financière à l'effort de formation

2.5) Indicateurs de la part locale d'intéressement : Aco

La mesure de la performance s'établit à l'aide de 10 indicateurs :

- Délai de réponse de l'assistance juridique
- Disponibilité des applications sous maîtrise d'œuvre du CNIR
- Evolution du taux d'appels efficaces
- Coefficient de performance moyen des Urssaf
- Taux d'optimalité de gestion de la trésorerie
- Ponctualité des productions comptables

CP
M
R
BD

- Taux d'évolution des frais de déplacement
- Réduction de la consommation d'eau
- Réduction de la consommation d'énergie
- Taux de personne formées

3) MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'INTERESSEMENT

3.1) Modalités de calcul de la prime individuelle nationale d'intéressement

- **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.

$\text{Montant national distribué} = \text{Coefficient national de performance} \times \text{Part nationale de la masse nationale d'intéressement}$

- **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%

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 de façon non hiérarchisée 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 d'intéressement

- **Calcul du montant local distribué**

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

137
MCP \$ K7

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

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 de façon non hiérarchisée entre les salariés éligibles d'un même organisme.

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

3.3) Impact de la création des Urssaf régionales sur le calcul de l'intéressement

La COG 2010-2013 prévoit la création d'Urssaf régionales. Celles-ci seront créées de manière progressive en trois vagues le 1^{er} janvier 2012, 1^{er} janvier 2013 et 1^{er} janvier 2014.

Cette évolution majeure du réseau des Urssaf doit être prise en compte dans le calcul de la prime locale d'intéressement.

• Calcul de la prime locale d'intéressement de l'Urssaf régionale

A partir de l'exercice de création de l'Urssaf régionale, le calcul de la prime locale d'intéressement décrit au point 3.2 prend en compte, pour le calcul du coefficient de performance local :

- les cibles CPG de l'Urssaf régionale
- les résultats de l'Urssaf régionale.

CP
M
Ry
BD

- **Calcul de la prime locale d'intéressement avant la création de l'Urssaf régionale**

Lors des exercices précédant la création de l'Urssaf régionale, afin d'accompagner la dynamique de construction de celle-ci, le calcul de la prime locale d'intéressement décrit au point 3.2 prend en compte, pour le calcul du coefficient de performance local de chaque Urssaf :

- les cibles CPG régionales
- les résultats agrégés de l'ensemble des Urssaf de la région administrative (ou du groupement téléphonique pour ce qui concerne les indicateurs relatifs à la relation téléphonique) à laquelle appartient l'Urssaf considérée.

Cette modalité de calcul est d'application impérative pour l'exercice qui précède immédiatement l'exercice de création de l'Urssaf régionale, exercice au cours duquel les personnels participent collectivement à la mise en place de l'Urssaf régionale. Elle permet en effet de garantir que la prime locale versée la première année de création de l'Urssaf régionale soit d'un montant identique pour l'ensemble des agents de l'organisme.

Pour les autres exercices, il est fait comparaison, pour chaque indicateur, du résultat agrégé régional et du résultat de chaque Urssaf. Dans l'hypothèse où la prise en compte du résultat agrégé régional conduirait à un coefficient de performance local inférieur à celui calculé sur la base du résultat de l'Urssaf, ce dernier est retenu pour l'indicateur concerné.

3.4) Impact des évolutions fonctionnelles des Certi sur le calcul de l'intéressement

La COG 2010-2013 prévoit une évolution de l'informatique de branche, se traduisant notamment par une redistribution des activités entre Certi et une contribution de l'ensemble des centres à un grand nombre d'objectifs partagés.

Cette évolution majeure du réseau des Certi doit être prise en compte dans le calcul de la prime locale d'intéressement.

Ainsi, sur un certain nombre d'indicateurs partagés, la part locale est calculée sur la base des résultats de l'ensemble des Certi.

3.5) Dispositions particulières

3.5.1) Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS)

- **Prime nationale d'intéressement**

La prime nationale des agents des caisses générales 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.

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

M G F B.D
B

- **Prime locale d'intéressement**

La prime locale des agents des caisses générales 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 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 celle des autres agents des CGSS.

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

3.5.2) Caisse Maritime d'Allocations Familiales (CMAF)

- **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 prime nationale de la branche Recouvrement.

$$\begin{aligned} \text{Prime nationale (CMAF)} = & \\ & [\text{Prime nationale Famille} \times \text{Nombre d'agents (Famille)} + \\ & \text{Prime nationale Recouvrement} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] \\ & / \text{Nombre d'agents (CMAF)} \end{aligned}$$

- **Prime locale d'intéressement**

La prime locale des agents de la CMAF est égale à la moyenne pondérée par les effectifs de la prime locale de la branche Famille et de la prime nationale de la branche Recouvrement.

$$\begin{aligned} \text{Prime locale (CMAF)} = & \\ & [\text{Prime locale Famille} \times \text{Nombre d'agents (Famille)} + \\ & \text{Prime locale Recouvrement} \times \text{Nombre d'agents (Recouvrement)}] \\ & / \text{Nombre d'agents (CMAF)} \end{aligned}$$

Chaque organisme national verse 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.

CP JM BTD

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

3.5.3) Caisse Centrale 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.

3.5.4) Urssaf assurant la gestion d'un centre national de traitement

- **Prime locale d'intéressement**

Le coefficient de performance du thème « Qualité de service » 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.

$$\begin{aligned} \text{Coefficient de performance du thème « Qualité de service »} = & \\ & [\text{Coefficient de performance du thème « Qualité de service » (Urssaf)} \\ & \times \text{Effectifs (Urssaf)} / \text{Effectifs (organisme)}] \\ & + [\text{Coefficient de performance (Centre)} \\ & \times \text{Effectifs (Centre)} / \text{Effectifs (organisme)}] \end{aligned}$$

BD



3.5.5) *Urssaf de Paris et de la région parisienne*

- **Prime locale d'intéressement**

Afin de tenir compte des missions d'exploitation informatique confiées à la Direction des systèmes d'information de l'Urssaf de Paris et de la région parisienne (DSIP), 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 DSIP, calculé selon les mêmes règles que pour les centres informatiques (cf. paragraphe n°2.2.3).

$\begin{aligned} \text{Coefficient de performance} = & \\ & \text{Coefficient de performance (Urssaf)} \times \text{Effectifs (Urssaf)} / \text{Effectifs (organisme)} \\ & + \text{Coefficient de performance (DSI)} \times \text{Effectifs(DSI)} / \text{Effectifs (organisme)} \end{aligned}$
--

4) TABLEAUX DES INDICATEURS ET DES OBJECTIFS

CF ✓ BTD
M R

4.1) Tableau des indicateurs de la part nationale

Domaine Jeuness	Indicateurs	Indicat.	Axe COG	Cible 2011	Seuil 2011	Pondération 2011
Qualité de service	Note de satisfaction	n°2	Offres de service	7,4	7	10%
Maîtrise des risques	Taux de couverture du fichier global	n°11	Contrôle LCTI Fraudes	12,9%	11,4%	10%
Maîtrise des risques	Montant des redressements LCTI	n°14	Contrôle LCTI Fraudes	164 M€	144 M€	10%
Maîtrise des risques	Stock de créances sur cotisations liquidées hors ISU	S4	Gest. comptes Recouvrement	5%	6%	10%
Maîtrise des risques	Taux de couverture des dispositifs de maîtrise des risques	n°17	Maîtrise des risques	-	-	10%
Maîtrise des risques	Solde des crédits non répartis sur encaissements hors crédits par anticipation	n°18	Maîtrise des risques	0,13%	0,28%	10%
Maîtrise des risques	Taux d'intégration des débits à 10 jours	n°19	Pilotage Efficience	98,60%	98,10%	10%
Performance éco / sociale	Nombre de comptes actifs pondérés / ETP	n°21	Pilotage Efficience	553,9	533,9	10%
Performance éco / sociale	Indicateur de réduction des écarts de coût	S10	Pilotage Efficience	8,49%	9,49%	10%
Performance éco / sociale	Evolution du montant des contributions handicap	n°23	RH Dével.durable	-25,0%	-15,0%	5%
Performance éco / sociale	Taux d'emploi des personnels sénior	n°24	RH Dével.durable	18%	15%	5%

L'indicateur de couverture des dispositifs de maîtrise des risques sera neutralisé en 2011, année de déploiement de la cartographie des risques.

GA
13D
13

4.2) Tableau des indicateurs de la part locale : Urssaf, Cgss, Cmaf, Ccss


Domaine Urssaf	Indicateurs	Indicat	Axe CCG	Cible 2011	Seuil 2011	Ponderation 2011	Ur	Cgss	Cmaf	Ccss
Qualité de service	Taux d'appels efficaces	n°1	Offres de service	90%	80%	7,5%	X	X	X	X
Qualité de service	Qualité de la réponse apportée au téléphone	S1	Offres de service	17,5	14	6%	X	X	X	X
Qualité de service	Taux de respect du délai de réponse aux courriels	n°15	Offres de service	90%	80%	7,5%	X	X	X	X
Qualité de service	Qualité de la réponse aux courriels	S20	Offres de service	17,5	14	6%	X	X	X	X
Qualité de service	Taux de déclarations (BRC) dématérialisés en nombre pour les entreprises de 1 à 19 salariés	n°13	Offres de service	45%	65% de la cible	6,5%	X	X	X	X
Qualité de service	Taux de paiement dématérialisé en montants pour les moins de 20 salariés	n°14	Offres de service	52%	65% de la cible	6,5%	X	X	X	X
Maîtrise des risques	Fréquence des redressements	S5	Contrôle LCTI Fraudes	60%	40%	6%	X	X	X	X
Maîtrise des risques	Taux de redressement des cotisations contrôlées (redressements positifs)	S3	Contrôle LCTI Fraudes	1,7%	1,2%	6%	X	X	X	X
Maîtrise des risques	Taux de redressement des personnes dans le cadre de la LCTI	S10	Contrôle LCTI Fraudes	70%	45%	6%	X	X	X	X
Maîtrise des risques	Taux de récupération des créances à 100 j pour le régime général	n°16	Gestion comptes Recouvrement	64%	65% de la cible	6%	X	X	X	X
Maîtrise des risques	Taux d'efficacité de la politique amiable RG	n°18	Gestion comptes Recouvrement	53%	65% de la cible	6%	X	X	X	X
Maîtrise des risques	Qualité de vidage des comptes	n°21	Gestion Expertise fin.	0,9	65% de la cible	9%	X	X	X	X
Maîtrise des risques	Nombre de jours de retards des remontées des balances	-	Maîtrise des risques	1	5	4%	X	X	X	X
Maîtrise des risques	Taux de conformité des champs administratifs RG	S32	Maîtrise des risques	99,5%	98,5%	4%	X	X	X	X

(37)  13

Domaine Usariss	Indicateurs	Indicat.	Axe COG	Cible 2011	Seuil 2011	Pondération 2011	Ur	Cgss	Ornat	Cgss
Maîtrise des risques	Taux de respect de la planification statistique	S31	Maîtrise des risques	0	5	4%	X	X	X	X
Performance éco / sociale	Réduction de la consommation d'eau	n°26	RH Dével. Durable	-4%	0%	2%	X			
Performance éco / sociale	Réduction de la consommation d'énergie	n°26	RH Dével. Durable	-4%	0%	2%	X			
Performance éco / sociale	Contribution financière à l'effort de formation	S34	RH Dével. Durable	5,60%	4,60%	5%	X	X	X	X

4.3) Tableau des indicateurs de la part locale : centres nationaux

Domaine Usariss	Indicateurs	Indicat.	Axe COG	Cible 2011	Seuil 2011	Pondération 2011	Cesu	Page	Base
Qualité de service	Part des volets sociaux du CESU dématérialisés	-	Offres de service	44%	34%	6,5%	X		
Qualité de service	Part des volets sociaux de la PAJEMPLOI dématérialisés	-	Offres de service	90%	80%	6,5%		X	
Qualité de service	Taux d'appels efficaces	n°1	Offres de service	90%	80%	7,5%	X	X	X
Qualité de service	Taux de respect du délai de réponse aux courriels	n°15	Offres de service	90%	80%	7,5%	X	X	X
Qualité de service	Qualité de la réponse apportée au téléphone	S1	Offres de service	17,5	14	6%	X	X	X
Qualité de service	Qualité de la réponse apportée aux courriels	S20	Offres de service	17,5	14	6%	X	X	X



BD


4.4) Tableau des indicateurs de la part locale : Certi

Domaine Ucanss	Indicateurs	Cible 2011	Seuil 2011	Pondération 2011	Périmètre	Certi	DSIP	Certi Lille
Qualité de service	Indicateur de qualité des développements	-5%	0%	10%	Tous Certis	x	x	x
Qualité de service	Part des demandes prioritaires résolues	100%	97%	20%	Individuel	x	x	
Qualité de service	Taux de respect du délai de prise en charge des demandes	98%	95%	20%	Individuel	x	x	
Qualité de service	Indicateur composite de performance : - disponibilité V2 - respect du délai de mise en production V2 - respect des plannings convenus - affranchissements ECOPLI grand compte	86%	80%	31%	Tous Certis	x	x	x
Maîtrise des risques	Note du Référentiel informatique	3,75 / 4	3,5 / 4	10%	Individuel	x	x	x
Performance éco / sociale	Réduction de la consommation d'eau	-4%	0%	2%	Tous Certis	x		x
Performance éco / sociale	Réduction de la consommation d'énergie	-4%	0%	2%	Tous Certis	x		x
Performance éco / sociale	Contribution financière à l'effort de formation	5,6%	4,6%	5%	Individuel	x		x
Qualité de service	Taux de disponibilité de la plate-forme nationale TELEDEP	100%	99%	10%	Individuel			x
Qualité de service	Taux de prise en charge des incidents ARAMIS dans le délai de 10 min	100%	97%	8%	Individuel			x
Qualité de service	Mise en production des services ARAMIS assurés par CERTI de Lille dans le délai de 20 jours	100%	97%	6%	Individuel			x
Maîtrise des risques	Réalisation du plan de test de reprise	Sur l'ensemble des Certi	Sur l'ensemble des Certi sauf 2	8%	Individuel			x


130 

Domaine UcaInss	Indicateurs	Cible 2011	Seuil 2011	Pondération 2011	Périmètre	Certi	DSIP	Certi
Maîtrise des risques	Production des rapports de tests de reprise	Sur l'ensemble des Certi	Sur l'ensemble des Certi sauf 2	8%	Individuel			x


 BDD


4.5) Tableau des indicateurs de la part locale : Acooss

Domaine Ucaanss	Indicateurs	Cible 2011	Seuil 2011	Pondération 2011
Qualité de service	Délai de réponse de l'assistance juridique	15 j	25 j	10%
Maîtrise des risques	Disponibilité des applications sous Maîtrise d'œuvre du CNIR	100%	97%	10%
Qualité de service	Evolution du taux d'appels efficaces	+5 points	0%	5%
Qualité de service	Coefficient de performance moyen des organismes	Pas de cible	Pas de seuil	30%
Maîtrise des risques	Taux d'optimalité de la gestion de trésorerie	90%	60%	13%
Maîtrise des risques	Ponctualité des productions comptables (indicateur composite)	0	indicateur composite	13%
Performance éco / sociale	Taux d'évolution des frais de déplacement	-4%	0%	10%
Performance éco / sociale	Réduction de la consommation d'eau	-4%	0%	2%
Performance éco / sociale	Réduction de la consommation d'énergie	-4%	0%	2%
Performance éco / sociale	Nombre de personnes formées par an	60%	40%	5%


 B.D.
 B