



## Annexe 2

### Indicateurs de suivi

L'Acoss fournit à l'Unédic des indicateurs, avec, a minima, une possibilité d'analyse par axe :

- type de contribution
- exigibilité
- périodicité
- géographique (Région de gestion de l'Urssaf - Département)
- secteur d'activité
- taille de l'entreprise
- catégorie juridique (norme INSEE).

#### 1- Appels et retours d'appels

- Taux de reste à recouvrer des contributions et cotisations par région, par type de contribution et par périodicité 12 mois glissants
- Taux de reste à recouvrer BILAN des contributions et cotisations par région, par type de contribution et par périodicité
- Taux de reste à recouvrer mensuel à l'échéance - Secteur Privé
- Taux de reste à recouvrer mensuel à l'échéance - Secteur Public
- Taux de reste à recouvrer mensuel à 1 mois - Secteur Privé
- Taux de reste à recouvrer mensuel à 1 mois - Secteur Public
- Taux de reste à recouvrer mensuel à 3 mois - Secteur Privé
- Taux de reste à recouvrer mensuel à 3 mois - Secteur Public
- Taux du montant des estimés
- Taux d'estimés pour les établissements et pour les effectifs salariés
- Poids des crédits non répartis sur encaissements
- Délai moyen de traitement des encaissements affectés à un employeur mais non ventilés
- Délai moyen d'affectation des crédits des comptes d'attente.

#### 2- Précontentieux / Contentieux

- Nombre des admissions en non-valeur (ANV)
- Montant des admissions en non-valeur (ANV)
- Taux de récupération des créances à 100 jours et à 300 jours en nombre
- Taux de récupération des créances à 100 jours et à 300 jours en montant
- Taux de récupération créances actives en montant
- Nombre de mise en demeure
- Montant de mise en demeure

- Taux d'efficacité des mises en demeure
- Taux de mise en demeure NPAI
- Délai médian d'envoi des MED
- Poids des créances dues sans action
- Taux d'efficacité des contraintes
- Délai médian d'envoi des contraintes
- Taux d'opposition à contraintes
- Délai moyen de la récupération des créances transmises aux huissiers
- Poids des sommes recouvrées par les huissiers
- Poids des créances passives.

### 3- Gestion de la relation client

- Taux d'efficacité des actions de recouvrement amiable en nombre
- Taux d'efficacité des actions de recouvrement amiable en montant
- Taux d'appels efficaces employeurs
- Taux d'appels dissuadés
- Taux d'appels abandonnés
- Taux de réponse aux réclamations écrites dans les 7 jours
- Taux de réponse aux réclamations écrites en plus de 14 jours
- Taux des paiements dématérialisés des entreprises à échéance mensuelle en nombre
- Taux des paiements dématérialisés des entreprises à échéance mensuelle en montant
- Taux des paiements dématérialisés des entreprises à échéance trimestrielle en nombre
- Taux des paiements dématérialisés des entreprises à échéance trimestrielle en montant
- Taux de pénétration des télédéclarations des Mensuels
- Taux de pénétration des télédéclarations des Trimestriels
- Poids des affiliations en moins de 60 jours
- Taux de courriels répondus dans les 48 h.

### 4- Gestion des fraudes

- Montant des redressements liés à des fraudes identifiées
- Nombre de redressements forfaitaires
- Taux de redressement des personnes dans le cadre de la LCTI
- Nombre de situations frauduleuses signalées par l'Acoss à Pôle emploi ou à l'Unédic.

### 5- Contrôles Employeurs

- Certains de ces indicateurs pourront être demandé par contrôle, par type d'entreprise
- Taux de couverture du fichier
- Nombre de contrôles sur les TPE
- Nombre de contrôles sur les PME
- Nombre de contrôles sur les GE
- Nombre de contrôles sur les TGE
- Nombre de contrôles comptables d'assiette
- Nombre de contrôles partiels d'assiette sur pièces
- Nombre de contrôles « travail dissimulé »

- Taux de contrôle des cotisations liquidées
- Taux de redressement des cotisations contrôlées
- Taux de redressement des cotisations sur les TPE
- Taux de redressement des cotisations sur les PME
- Taux de redressement des cotisations sur les GE
- Taux de redressement des cotisations sur les TGE
- Taux de redressement des personnes
- Taux de redressement des personnes contrôlées sur les TPE
- Taux de redressement des personnes contrôlées sur les PME
- Taux de redressement des personnes contrôlées sur les GE
- Taux de redressement des personnes contrôlées sur les TGE
- Taux de recouvrement des montants redressés
- • Nombre de contestation.

Les indicateurs mentionnés dans la présente convention sont détaillés opérationnellement (définition et fréquence), ainsi que les modalités et dates de leur mise à disposition, dans un cahier spécifique élaboré conjointement par l'Unédic et l'Acoss.

La liste des indicateurs présente constitue un socle qui peut être modifié ou complété par accord entre les parties.