

**Bilan
de mandature
du conseil
d'administration
de l'Urssaf
Île-de-France**

2018 - 2022



Siège de l'Urssaf Île-de-France à Montreuil

Sommaire

4 Éditos

9 Le conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France et ses commissions

10 Le conseil d'administration

12 Compositions et missions des commissions

15 Une mandature de services rendus aux cotisants d'Île-de-France

16 L'accompagnement des cotisants, le conseil et la médiation parmi les priorités du conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France

17 La médiation, une approche neutre pour régler les différends entre l'Urssaf et ses cotisants

17 Une attention constante portée aux politiques de recouvrement, notamment dans la période récente de crise sanitaire

18 La lutte contre la fraude sociale, un objectif permanent

18 L'intégration réussie des travailleurs indépendants

19 La commission de recours amiable, une garantie supplémentaire du respect des droits des cotisants

21 Une mandature d'ouverture à l'économie francilienne et à la diversité de ses acteurs

22 Une information régulière sur la situation macroéconomique de l'Île-de-France

22 L'ouverture du conseil d'administration sur l'environnement économique et institutionnel de l'Île-de-France

23 Une mandature proche de l'organisme et de ses collaborateurs



Les membres du conseil d'administration, le 19 janvier 2018

Éditos



Pascal AUBERT
1^{er} Vice-Président

Jérôme QUENTIN-MAUROY
Président

Christian COLINET
2^e Vice-Président

Le mot du Président



Jérôme Quentin-Mauroy
Président du conseil d'administration
de l'Urssaf Île-de-France

Il y a maintenant quatre ans, j'étais élu président du Conseil d'Administration de l'Urssaf Île-de-France, mandat qui n'allait pas être le plus simple au regard de ces deux dernières années.

Mais j'ai eu la chance d'avoir un conseil de vingt personnalités qui se sont engagées et je dirai même passionnées par leur mandat. Leur présence assidue, leurs idées, leur façon de voir les choses, ont permis de faire avancer les dossiers.

Alors bien sûr, il y a eu des divergences mais nous nous sommes toujours retrouvés quand il le fallait pour faire avancer l'institution. Nos débats en conseil ont toujours été d'une grande tenue, d'une courtoisie assumée et empreints d'une vraie tolérance.

Et puis, je n'oublierai pas mes deux vice-présidents, nous avons fait une équipe, jouant la transparence et surtout la totale confiance, pari réussi !

Alors, le conseil d'administration donne les grandes lignes, mais l'institution est dirigée quotidiennement par le directeur général entouré d'une équipe de collaborateurs de haut niveau.

Il a fallu un petit moment, il faut le reconnaître, pour installer une confiance qui ne s'est ensuite jamais départie. Avec son équipe, il a été toujours à la hauteur des décisions à prendre, étant un moteur dans les évolutions nécessaires, manageant l'ensemble des collaborateurs avec bienveillance et cherchant en chacun ce qui pouvait être de meilleur en lui.

Et puis, il y a tous les salariés de l'Urssaf. Alors, en arrivant, j'ai découvert des personnes impliquées dans leur métier, toutes d'un grand professionnalisme et d'une compétence indéniable, prêtes à rompre avec leurs habitudes pour améliorer la qualité du service rendu. Beaucoup d'entreprises privées pourraient s'en inspirer.

Enfin tout cela a permis à l'Urssaf Île-de-France d'être à la pointe des innovations et du service au client/cotisant. Vous découvrirez au long de ces pages tout ce qui a été fait au cours de cette mandature qui s'achève.

Et je voudrais ici, pour terminer, tous vous remercier pour vos qualités humaines. C'est pour moi la qualité essentielle qui fait de nous, une femme ou un homme « bien » au sens vrai du terme.

En avant l'Urssaf !



Le mot du premier Vice-Président



Pascal Aubert

Premier vice-président du conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France

Après deux années passées en tant que suppléant au conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France, la CFDT m'a proposé de devenir titulaire. Cela a non seulement été une fierté mais aussi un engagement à travailler dans le sens de valeurs partagées au bénéfice de tous les assujettis à la Sécurité sociale. Cela constitue le ciment de notre système de protection sociale unique dans le monde, au bénéfice des salariés mais aussi des employeurs et des plus démunis. Nous devons le préserver dans sa forme car le paritarisme est le meilleur outil pour avancer ensemble.

J'ai été élu vice-président de ce conseil d'administration et je remercie encore ses membres pour leur confiance que je me suis attaché à honorer dans le respect de la diversité d'opinions et d'horizons de tous. C'est un lieu d'échanges et de partages, d'apprentissage où j'ai pu constater l'engagement de tous les partenaires sociaux.

Cette mandature qui s'achève est évidemment atypique en raison de cette pandémie qui n'en finit pas mais aussi des énormes chantiers que l'Urssaf Île-de-France a dû mettre en œuvre dans ce contexte. Tous les ans, nos éminents gouvernants nationaux ont assigné de nouvelles intégrations ou de nouvelles transformations aux équipes. C'est pour moi très marquant car incessant, sans parler du « quoi qu'il en coûte » qui a singulièrement accru leurs tâches. Sans faillir, toutes et tous au sein des équipes de l'Urssaf Île-de-France ont assumé et avancé afin de maintenir le service aux adhérents. C'est exceptionnel. Nous devons les remercier quelle que soit leur niveau de responsabilité dans l'instance.

L'Urssaf Île-de-France s'est profondément transformée durant ces quatre années et la réactivité de son personnel a été absolument remarquable, accompagné par un conseil d'administration qui, dans son ensemble, a été à la hauteur des attentes des pouvoirs publics et des adhérents.

Il reste naturellement des sujets à améliorer : il est par exemple souhaitable que le conseil d'administration acquière plus d'autonomie dans certaines de ses missions. Je pense évidemment à la commission de recours amiable où il me semble qu'une évolution juridique est indispensable pour sa crédibilité mais aussi dans la gestion de son budget annuel au sein des conventions d'objectifs et de gestion (Cog), pour lui permettre d'accorder et de pouvoir gérer une juste récompense de l'implication des salariés notamment. Il me semble qu'une implication plus profonde de nos partenaires « patronaux », à différents niveaux de la société, pourraient utilement faire évoluer ces points. Enfin, sur le sujet des « regrets », j'évoquerais simplement un souhait de meilleurs écoute, communication et partage avec la Caisse Nationale.

Voilà ! C'est pour moi la « dernière séance ». Je vous souhaite à tous bon courage et bon vent ! Je remercie chaleureusement l'équipe qui accompagne notre conseil d'administration. Ils ont été très patients et bienveillants avec moi et avec chacun d'entre-nous.

En conclusion, je vais paraphraser notre président, un humaniste à n'en pas douter :

« Pour terminer, je voudrais tous vous remercier pour vos qualités humaines. C'est pour moi la qualité essentielle qui fait de nous, une femme ou un homme « bien » au sens vrai du terme ».



Le mot du second Vice-Président



Christian Colinet

Second vice-président du conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France

Après avoir été suppléant de nombreuses années, je suis devenu administrateur titulaire du conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France et élu second vice-président en 2018.

Venant du monde du transport, je n'avais jamais siégé au sein d'un conseil d'administration. Cela fait maintenant quatre ans que j'ai découvert le fonctionnement et le rôle de cette belle institution qu'est l'Urssaf Île-de-France.

Au début, je percevais avec difficulté le rôle de l'Urssaf hors de ses missions de financement de la protection sociale et de contrôle des entreprises. J'ai pris conscience, au-delà de cela, de son action innovante dans la simplification des démarches déclaratives, dans l'accompagnement des entreprises en difficultés, dans la connaissance de l'économie régionale, etc. L'Urssaf Île-de-France a su également œuvrer pour l'intégration

des travailleurs indépendants au sein de l'organisme. Elle a également démontré ses capacités d'adaptation aux bouleversements économiques liés à la crise sanitaire.

Pour permettre la mise en œuvre de tout cela, il y a une direction et une équipe de collaborateurs dévoués et impliqués, hautement qualifiés et faisant preuve de beaucoup de professionnalisme.

Le conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France est aussi un lieu d'échanges et de débats. Les décisions sont toujours prises dans le respect de chacun et dans l'intérêt de l'organisme, au-delà des divergences de vues.

En conclusion, j'ai beaucoup appris lors de ces quatre années de mandat. Je remercie chaleureusement l'ensemble des personnes qui participent à ce conseil ! Être entouré de personnes humaines de qualité a facilité mon intégration.

Un grand merci amical également au président, 1er vice-président et directeur de l'Urssaf Île-de-France qui composent le « bureau » du conseil, instance informelle qui nous réunissait !





Didier Malric
Directeur de l'Urssaf Île-de-France

Le mot du Directeur général

“ Installé en 2018, le conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France voit sa mandature s'achever sur un bilan qui nous rappelle, s'il le fallait, les grandes vertus du paritarisme.

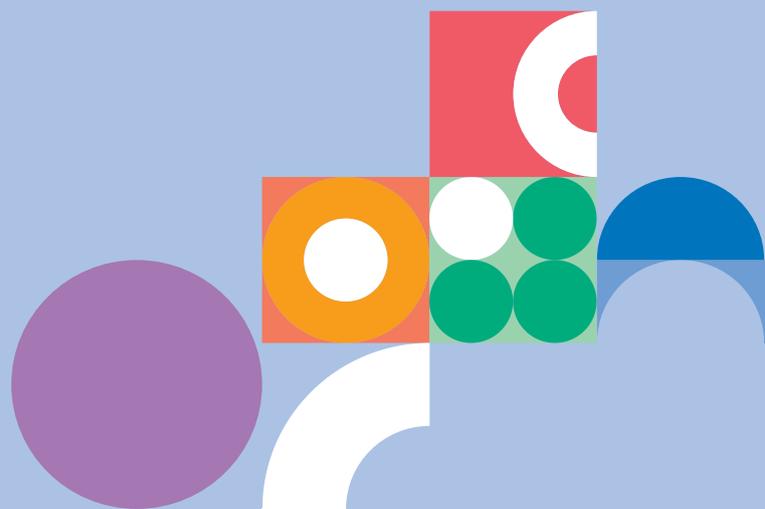
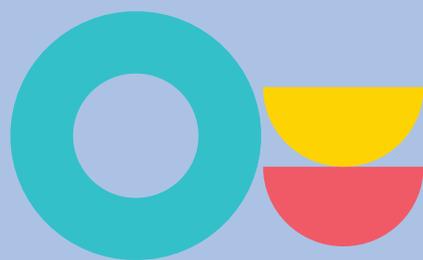
Particulièrement importants dans une période de crise telle que nous la traversons, l'esprit de concorde, le sens de l'intérêt général, l'écoute et le respect ont marqué nos échanges de façon constante. Ces qualités ont permis au conseil d'irriguer pleinement, par la richesse de son expertise et la variété des points de vue qui s'y expriment, la stratégie de l'Urssaf Île-de-France et l'adaptation de la réponse qu'elle a apportée à la crise. Par-delà les collègues et les sensibilités de chacun, j'irai jusqu'à dire qu'un esprit de camaraderie s'y est développé, porté par l'engagement décisif du Président et des Vice-Présidents. Je souhaite ici les en remercier.

Au moment où le réseau des Urssaf développe, à l'unisson de nombreux services publics, la participation directe des usagers à la définition et à l'évaluation de ses offres de service, il ne faut pas oublier que ceux-ci sont représentés dans la gouvernance de nos organismes depuis leur origine. Cette connexion intrinsèque aux besoins de terrain, de même qu'aux problématiques portées par les employeurs et les travailleurs indépendants avec le concours des personnes qualifiées, m'apparaît indispensable à la capacité d'adaptation dont la Sécurité sociale témoigne. Nous l'avons vu pendant la crise récente, nous le voyons depuis l'après-guerre et les métamorphoses du monde – recomposition du tissu économique, allongement de la durée de vie, modification des modèles familiaux, etc. – qui conduisent nos organismes à réinventer continuellement leur stratégie et les modalités de leur action.

Le conseil a ainsi accordé une attention particulière aux services rendus aux cotisants, portant pleinement la politique de « droit à l'erreur » décidée par les pouvoirs publics et les parcours d'accompagnement mis en place par l'Urssaf sur la même période. Souhaitant renforcer l'ancrage de l'Urssaf Île-de-France dans le paysage administratif, institutionnel et économique francilien, il a également pris l'initiative de rencontres régulières qui ont apporté une profondeur supplémentaire à nos travaux.

Je souhaite pour finir adresser mes remerciements les plus sincères à l'ensemble des administrateurs pour leur engagement, mais aussi à l'équipe de l'Urssaf, qui a rendu compte de son action et nourri les débats du conseil pendant ces quatre années de mandature, avec une exigence de qualité et une capacité de dialogue jamais démenties.

”





Siège de l'Urssaf Ile-de-France à Montreuil

01.

**Le conseil
d'administration
de l'Urssaf
Île-de-France
et ses commissions**

Le conseil d'administration

Chaque Urssaf est administrée par un conseil d'administration composé de 20 membres (article L.213-2 du code de la Sécurité sociale) : 8 représentants des assurés sociaux, 8 représentants des employeurs et travailleurs indépendants et 4 personnes qualifiées.

Les administrateurs sont désignés pour 4 ans.

Ils ont été nommés par arrêté de nomination en date du 4 janvier 2018. La cheffe d'antenne interrégionale de Paris de la Mission nationale de contrôle (MNC) a procédé à l'installation du nouveau conseil d'administration le 19 janvier 2018.

Le conseil d'administration approuve la décision de nomination du directeur général et du directeur comptable et financier de l'Urssaf Île-de-France par le directeur de l'Urssaf Caisse nationale.

Il vote le contrat pluriannuel de gestion (CPG) liant l'organisme à l'Urssaf Caisse nationale, qui fixe les orientations nationales.

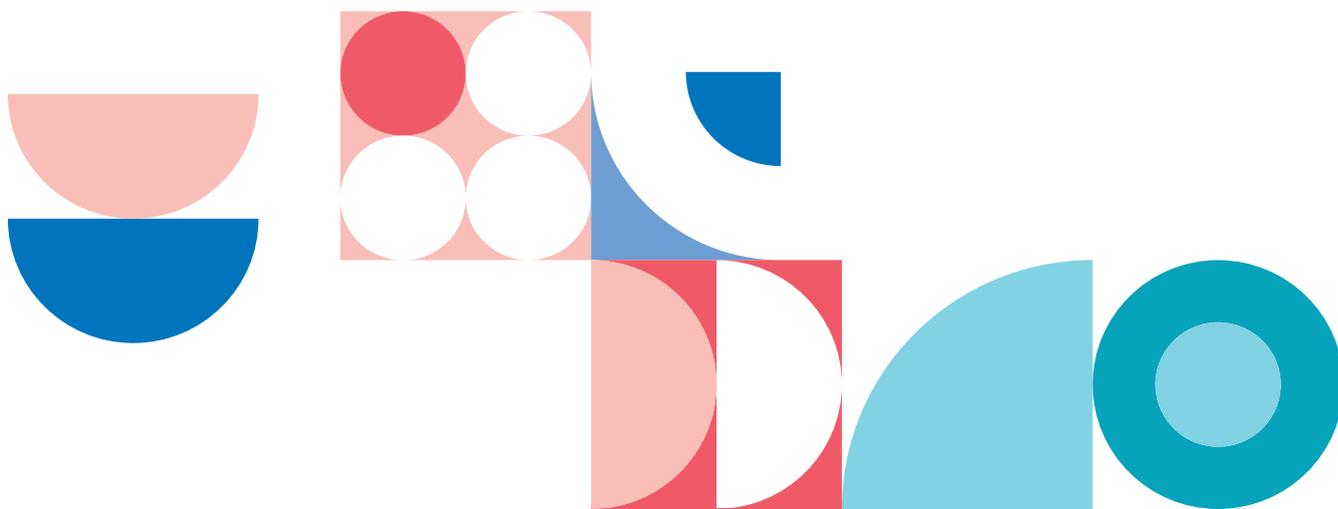
Il vote les budgets de la gestion administrative.

Il approuve les comptes annuels de l'organisme établis par le directeur comptable et financier et arrêtés par le directeur général.

Il oriente l'activité de l'organisme en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis par le directeur, notamment sur ceux relatifs au fonctionnement administratif et financier de l'organisme.

L'Urssaf Île-de-France occupe une place majeure dans le paysage du financement de la protection sociale française, ne serait-ce qu'au regard du volume des encaissements, de la part du financement du régime général ou de ses effectifs. Le conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France, instance paritaire, constitue un élément essentiel de la gouvernance de l'organisme.

Dans le cadre de la mandature 2018-2022, une réflexion en profondeur sur l'ensemble des thèmes d'intérêts majeurs du Recouvrement a été réalisée, dans un esprit de dialogue entre les partenaires sociaux ainsi qu'avec la direction de l'organisme. Le conseil d'administration et ses commissions ont assuré un travail continu tout au long de ces quatre années, comme en témoigne le recensement des réunions tenues pendant la période, avec un quorum toujours atteint dans chacune des instances et ce, quels que soient la situation sanitaire et le mode de tenue des réunions (en distanciel comme en présentiel).



Composition du conseil d'administration au 1^{er} janvier 2022



Jérôme QUENTIN-MAUROY,
Président



Pascal AUBERT,
1^{er} Vice-Président



Christian COLINET,
2^e Vice-Président

Titulaires

Suppléants

Représentants des assurés sociaux

CGT

Manuella HAENEL
Dalila GUENINECHE

CGT FO

Christian COLINET
Vincent VILPASTEUR

CFDT

Linda SHIBDUTH
Pascal AUBERT

CFTC

Gérard LANGET

CFE-CGC

Frédéric-Paul MARTIN

Reza PAINCHAN
Stéphane MAESTRO

Franck MANOGIL
Valérie ORIEUX

Shanoor FAZAL

André LEGAULT

Représentants des employeurs

MEDEF

Jérôme QUENTIN-MAUROY
Jean-Marc SERENI
Alix LIGNEAU

Sylvie LEGRAND
Monique BEMELMANS
Dominique DELCOURT

CPME

Haykail ZAIER

Bruno GLINEUR

U2P

Dominique EURY

Joël PICQUENARD

Titulaires

Suppléants

Représentants des travailleurs indépendants

CPME

Abderrazak KITAR

Eric LABONNE

U2P

Zeljko MILOSEVIC

Claude MARET

UNAPL/CNPL

Patrice LE GOFF

Stéphane BENAYOUN

Représentant du conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants d'Île-de-France

CPME

Frank DELVAU

Personnes qualifiées

Denis COLEU
Maryline BRISSET
Patrice BERGEN
Marie ALVAREZ-GARZON

Représentants du personnel

Karine MACADOUX
Marc LEPORQ
Thierry SELLIER

Compositions et missions des commissions

au 1^{er} janvier 2022

Pour remplir ses missions, le conseil d'administration constitue en son sein des commissions spécialisées. Elles sont désormais au nombre de quatre, la commission financière ayant été supprimée en 2020. Les commissions des marchés et de recours amiable sont réglementaires et celles de gestion-organisation et d'examen des comptes sont dites facultatives.

La composition des commissions

Commission des marchés

En vertu de l'article 5 de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés publics des organismes de Sécurité sociale, la commission des marchés attribue les marchés publics passés selon quatre procédures. Les seuils de procédure formalisés sont les suivants : pour les marchés de fournitures et services : 139 000 € HT et pour les travaux : 5 350 000 € HT (jusqu'au 31/12/2021).

Titulaires

Mme GUENINECHE
Mme SHIBDUTH
M. COLINET
M. LANGET, **Président**
M. LEGAULT
M. EURY
M. LIGNEAU
M. SERENI, **Vice-Président**
M. KITAR
M. ZAIER
M. BERGEN

Suppléants

Mme HAENEL
M. MANOGIL
M. VILPASTEUR
M. FAZAL
M. MARTIN
M. MILOSEVIC
Mme LEGRAND
Mme BEMELMANS
M. LABONNE
M. GLINEUR

Commission de gestion-organisation

Elle est chargée de donner un avis au conseil d'administration sur les aspects budgétaires et organisation.

Titulaires

Mme GUENINECHE
Mme SHIBDUTH, **Présidente**
M. MAESTRO
M. FAZAL
M. MARTIN
M. EURY, **Vice-Président**
M. SERENI
Mme DELCOURT
M. KITAR
M. GLINEUR
M. COLEU

Suppléants

Mme HAENEL
M. AUBERT
M. PAINCHAN
M. LANGET
M. LEGAULT
M. MILOSEVIC
M. QUENTIN MAUROY
M. LIGNEAU
M. ZAIER
M. LABONNE

Commission d'examen des comptes

Elle examine les comptes de chaque service et propose au conseil d'administration de les approuver au vu du rapport de validation établi par le directeur financier de la Caisse nationale des Urssaf.

Titulaires

Mme GUENINECHE
Mme SHIBDUTH
M. MAESTRO
M. FAZAL
M. MARTIN
M. MILOSEVIC
M. LIGNEAU
M. SERENI
M. LABONNE
M. ZAIER

Suppléants

Mme HAENEL
Mme VALLOIS
M. COLINET
M. LANGET
M. LEGAULT
M. EURY
Mme LEGRAND
Mme DELCOURT
M. GLINEUR, **Président**
M. KITAR

Commission de recours amiable

Elle examine les demandes de remises de majoration de retard relevant de sa compétence et les contestations relatives à l'application de la législation.

Titulaires

M. AUBERT
M. MARTIN, **Président**
Mme BEMELMANS
M. ZAIER, **Vice-Président**

Suppléants

M. PAINCHAN
M. LANGET
Mme DELCOURT
M. KITAR

Commission financière

La Loi de financement de la Sécurité sociale pour 2020 a abrogé l'article L. 243-3 et a précisé les modalités selon lesquelles les créances sont admises en non-valeur.

Dans ce cadre, le conseil d'administration n'a plus à se prononcer. Seuls le directeur général et le directeur comptable et financier ont compétence pour statuer sur l'admission en non-valeur des créances.

Aussi, le conseil d'administration, en date du 21 janvier 2020, a supprimé la commission financière et a délégué la compétence sur les mainlevées de garantie sans paiement, à la Commission de recours amiable (Cra).

Instances tenues au cours de la mandature

Instances	Nombre d'instances par année					Total
	2018	2019	2021	2021	2022	
Conseil d'administration	11	10	11	11	2	45
Commission de recours amiable	20	20	22	21	3	86
Commission des marchés	7	6	6	4		23
Commission de gestion organisation	4	4	4	4		16
Commission financière	5	11				16
Commission d'examen des comptes	1	1	1	1		4
Totaux	45	53	39	38		190

190

réunions pour cette
mandature malgré deux ans
de situation sanitaire inédite

**Tout au long de la mandature,
le conseil d'administration et ses
commissions ont articulé leurs travaux
autour de 3 idées fortes :**

- Rendre le meilleur service possible aux cotisants d'Île-de-France
- S'ouvrir aux évolutions de l'économie francilienne et à la diversité de ses acteurs
- Développer une grande proximité avec l'organisme et ses collaborateurs

Accueil du siège de l'Urssaf Île-de-France à Montreuil



02.

Une mandature de services rendus aux cotisants d'Île-de-France

L'accompagnement des cotisants, le conseil et la médiation parmi les priorités du conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France

L'accompagnement des diverses catégories de cotisants dans leurs relations avec l'Urssaf a constitué un sujet d'intérêt constant du conseil d'administration tout au long de la mandature, notamment dans le cadre des travaux de la commission de gestion-organisation. Les thèmes centraux abordés lors des échanges se sont axés notamment autour de la relation cotisants, de la médiation, de l'évolution du périmètre de responsabilités de l'Urssaf ou encore de l'information législative et réglementaire.

Le recensement ci-dessous des sujets abordés lors des conseils d'administration n'est pas exhaustif, mais vise à illustrer la cohérence et la continuité des travaux engagés par le conseil et ses commissions.

2018

- Point sur la montée en charge de la DSN et sur la mensualisation des paiements
- Point d'actualité RSI (ancien régime social des travailleurs indépendants)
- Bilan de la relation cotisants 2017
- Bilan de la médiation 2017
- Intégration du RSI, information Agessa-MDA
- Présentations de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance et pour la liberté de choisir son avenir professionnel (Essoc)

2019

- Information portant sur la loi de financement de la sécurité sociale (LFSS) pour 2019
- Fiabilisation des données individuelles de la déclaration sociale nominative (DSN)
- Présentation de l'expérimentation sur les experts-comptables
- Point sur la médiation
- Bilan de la relation cotisants 2018

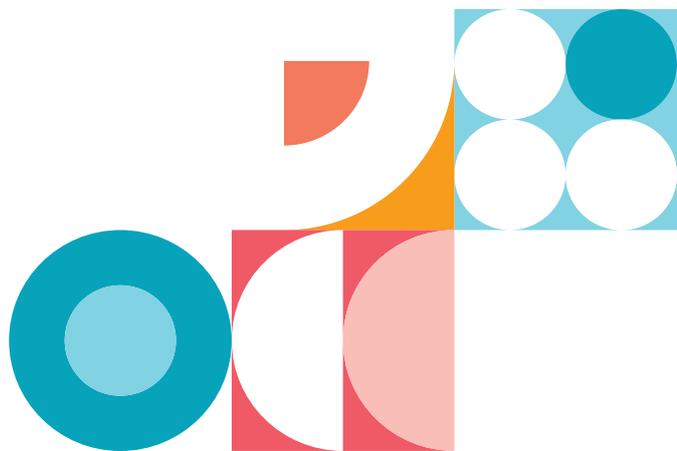
- Enquête nationale de satisfaction des cotisants 2018
- Point sur la loi Pacte (Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises)
- Suivi des travaux de mutualisation dans le cadre de la redistribution des activités Pam (praticiens et auxiliaires médicaux) et Fend (flux entrants non dématérialisés)
- Loi pour un État au service d'une société de confiance (Essoc) : propositions de l'Urssaf Île-de-France
- Information portant sur la loi de financement de la sécurité sociale pour 2020

2020

- Bilan du médiateur 2019
- Présentation des résultats de l'enquête portant sur l'accueil cotisants
- Projet de convention entre l'Urssaf Île-de-France et l'U2P Île-de-France

2021

- Présentation des dispositions de la loi de finance de la Sécurité sociale (LFSS) pour 2021
- Présentation de la charte « Services publics + »
- Expérimentation en vue de renforcer l'accessibilité de l'organisme pour les personnes mal entendant
- Bilan de la médiation 2020
- Situation des encaissements pour le mois de février 2021
- Résultats de l'enquête de satisfaction des travailleurs indépendants après leur intégration au régime général
- Bilan de la relation cotisants 2020
- Actualité de l'offre de services de la téléphonie du réseau des Urssaf
- Projet « Urssaf digitale »
- Développement des relations partenariales avec les structures de femmes entrepreneures
- Bilan de l'organisation de webinaires par l'Urssaf Île-de-France à destination des cotisants
- Présentation du projet de portail « Partenaires » de l'Urssaf Île-de-France
- Point de situation du déploiement du projet Services publics +
- Présentation de l'indemnité inflation proposée par le gouvernement



La médiation, une approche neutre pour régler les différends entre l'Urssaf et ses cotisants

En amont de la saisine de la commission de recours amiable (Cra), un cotisant a la faculté de recourir à un médiateur dont les garanties d'impartialité, d'indépendance et de neutralité sont un gage essentiel de rigueur et d'efficacité dans le traitement des difficultés potentielles qu'il peut rencontrer.

Chaque année, le conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France est rendu destinataire du rapport d'activité du médiateur. L'Urssaf Île-de-France a par ailleurs été pionnière dans la mise en place et le développement de cette fonction de médiation en 2016, avant sa généralisation à l'ensemble du réseau du Recouvrement en 2018.

Depuis 2020 et le transfert de l'activité dévolue précédemment au Régime social des indépendants (RSI), un médiateur indépendant a été désigné par le Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI). Les travailleurs indépendants constituent le public faisant le plus appel à la médiation en 2021, avec environ 70 % des saisines.

L'activité de médiation a fait l'objet d'actions de communication et de promotion afin de renforcer sa notoriété auprès des cotisants de l'Urssaf. Il s'agit d'un outil de résolution des difficultés auquel le conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France est très attaché. Il s'agit par ailleurs, d'un moyen privilégié d'identifier d'éventuelles améliorations à apporter aux processus internes de travail ou à la réglementation.

A noter enfin que les recommandations du médiateur sont suivies par les services de l'Urssaf pour près de 95 % d'entre elles.

- Nombre de saisines du médiateur durant la mandature : 3 792
- Évolution du nombre de saisines entre 2018 et 2021 : + 81,8 % dont 985 travailleurs indépendants et 342 employeurs du régime général.

Une attention constante portée aux politiques de recouvrement, notamment dans la période récente de crise sanitaire

Les administrateurs ont mis un accent particulier dans leurs travaux sur la politique de recouvrement amiable et forcé, particulièrement vis-à-vis des TPE-PME et sur les processus de travail qui en découlent au sein des services de l'Urssaf Île-de-France.

2018

- Présentation du bilan 2017 des recours amiables et judiciaires
- Politique de l'Urssaf Île-de-France en matière de délais de paiement

2019

- Présentation du bilan 2018 des recours amiables et judiciaires
- Bilan des mesures prises pour les entreprises en difficultés en raison du mouvement des « gilets jaunes »

2020

- Point sur la nouvelle charte de la Commission de recours amiable (Cra)
- Point sur la performance de l'Urssaf Île-de-France en 2019 au regard des engagements du contrat pluriannuel de gestion (CPG)

2021

- Présentation du bilan des recours amiables et judiciaires 2020
- Présentation du projet de loi de financement de la Sécurité sociale (PLFSS) pour 2022

La période de crise sanitaire qui s'est ouverte en mars 2020 a donné lieu à la mise en œuvre de dispositifs *ad hoc* destinés aux employeurs comme aux travailleurs indépendants avec pour objectif central : limiter les conséquences économiques de la baisse d'activité. Les administrateurs ont été tenus informés des politiques déployées et de leurs conséquences sur l'activité des différents secteurs de l'Urssaf Île-de-France et sur l'évolution des encaissements de l'organisme.

2020

- Point de situation sur l'impact de la crise sanitaire et sur les mesures adoptées pour les cotisants et sur la gestion de l'organisme
- Impact de la crise sanitaire sur le recouvrement et situation des encaissements au 31 mars 2020
- Orientations en matière de recouvrement et de contrôle consécutives à la crise sanitaire
- Adaptation des cibles CPG au regard de la crise sanitaire
- Présentation synthétique des orientations de la Branche en matière de reprises du recouvrement et des contrôles
- Mesures mises en place en matière de recouvrement des travailleurs indépendants (TI), du régime général (RG) et de l'Action sociale, suite à la décision de reconfinement sanitaire
- Point sur l'évolution des indicateurs CPG et intéressement arrêtés à fin octobre 2020
- Evolution de l'activité de l'Urssaf Île-de-France en 2020 dans le contexte de crise sanitaire

2021

- Point portant sur le traitement des demandes d'Action sociale des TI (AFE Covid)
- Résultats des CPG et intéressement 2020 et cibles des indicateurs CPG revues pour 2021
- Impacts de la crise sanitaire sur le recouvrement de l'Urssaf Île-de-France
- Reprise des opérations de recouvrement
- Actualités législatives sur le projet de loi de finances rectificative (PLFR) 2021 et la loi du 31 mai 2021 relative à la gestion de la sortie de crise sanitaire
- Mise en œuvre des dispositions de sortie de crise en matière de recouvrement et de contrôle
- Présentation des modalités d'organisation de la gestion des détachements de salariés

2022

- Premières analyses de la performance du recouvrement en 2021
- Point sur la gestion de l'indemnité inflation
- Modalités de prévision des besoins en trésorerie

La lutte contre la fraude sociale, un objectif permanent

Le conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France a porté une attention particulière aux objectifs, ressources et résultats de l'activité de contrôle tout au long de cette mandature. La commission de gestion-organisation s'est faite l'écho de cette préoccupation à plusieurs reprises. Les administrateurs ont manifesté le souhait de voir doter l'organisme des moyens nécessaires à ces actions qui contribuent à garantir le financement du système de protection sociale et le respect d'une concurrence loyale entre les opérateurs économiques.

2019

- Actualité du contrôle comptable d'assiette et résultats
- Présentation du bilan de la lutte contre le travail illégal (LCTI)

2020

- Présentation des actions de lutte contre le travail illégal : les plateformes collaboratives

2021

- Présentation du projet « Horus » : lutte contre la fraude des personnes exerçant une activité de commerce au moyen d'une plateforme numérique
- Actualité en matière de recouvrement lutte contre le travail illégal (LCTI)
- Présentation des modalités d'organisation de la gestion des détachements de salariés
- Point sur le contrôle de l'activité partielle

L'intégration réussie des travailleurs indépendants

Monsieur Franck Delvau, représentant de la Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME) et président du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI) d'Île-de-France a rejoint à ce titre le conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France au mois de mai 2020, à la suite du départ de M. Dominique Biton, élu en février 2019.

Le conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France a régulièrement porté une attention particulière au contexte d'exercice des travailleurs indépendants,



notamment au cours de la crise sanitaire dont l'intensité a fragilisé nombre de structures économiques. C'est dans ce cadre que l'Urssaf Île-de-France a organisé deux webinaires en partenariat avec l'U2P puis la CPME de Paris-Île-de-France destinés à leurs adhérents, respectivement en dates des 25 février et 9 juin 2021. Ces webinaires ont connu un large succès et ont marqué des temps forts de la mandature, en mettant l'accent sur le rôle d'accompagnateur du service public du recouvrement social que représente l'Urssaf.

Les principales thématiques abordées, en sus d'une présentation des principales missions de l'Urssaf par M. Didier Malric, furent les mesures de soutien liées à la crise sanitaire, les plans de régularisation de cotisations, les modalités personnalisées et l'accompagnement des délais de paiement et, enfin, l'apport de la médiation.

La commission de recours amiable, une garantie supplémentaire du respect des droits des cotisants

La commission de recours amiable (Cra) traite des réclamations formées par les cotisants contre les décisions prises par l'Urssaf Île-de-France et relevant du contentieux général de la Sécurité sociale.

Le directeur de l'organisme est compétent pour statuer sur les demandes de remises de majorations et pénalités dans les conditions fixées par le code de la Sécurité sociale, en deçà d'un seuil déterminé par décret (articles R. 243-19 et 20). À partir de ce seuil, les décisions sont rendues par la commission de recours amiable.

Plus largement, la Cra statue également sur les contestations engagées par les cotisants à l'encontre des redressements et des décisions administratives notifiés suite à des opérations de contrôle, à des positions prises dans le cadre du rescrit social ou bien contre des décisions émanant des services du recouvrement.

Depuis la régionalisation des Urssaf d'Île-de-France en 2013, les contestations émanant de cotisants de Seine-et-Marne doivent faire l'objet d'une pré-instruction par l'Idira (Instance départementale d'instruction des recours amiables) de ce département, préalablement à leur examen par la Cra. L'Idira, en tant qu'instance paritaire émanant du conseil départemental de Seine-et-Marne, pré-instruit les dossiers qui lui sont soumis et propose une décision aux administrateurs de la Cra.

Depuis le 1^{er} janvier 2020, l'Instance régionale de protection sociale des travailleurs indépendants (IRPSTI) a été créée afin de traiter préalablement à la Cra les réclamations spécifiques de cette catégorie de cotisants.

La Cra de l'Urssaf Ile-de-France ne peut statuer différemment de l'IRPSTI qu'à la majorité des trois quarts.

Les dossiers examinés par le CRA et la position de celle-ci

Sur la durée de la mandature de 2018 à 2021, en ce qui concerne le volet des contestations, la commission a examiné plus de 8 890 litiges représentant un volume de près de 7 200 dossiers examinés, pour des enjeux financiers de l'ordre de 2,223 milliards d'euros.

Après prise en compte du contrôle a posteriori de la tutelle administrative (la Mission nationale de contrôle) sur les décisions de la commission, 17 % des décisions prises par celle-ci « font droit » ou « font droit partiel » à la requête du cotisant.

L'examen des demandes de remises de majorations de retard et pénalités

Pour ce qui est de l'examen des demandes de remises de majorations de retard et pénalités qui constituent un motif emblématique de saisie de la Cra, 3 205 demandes de remise de majorations de retard et pénalités ont été examinées pour un montant avoisinant près de 128 millions d'euros avec un taux de remise moyen de près de 60 %, de 2018 à 2021.

2018

Un total de 2 122 demandes instruites pour un montant de majorations de retard de 44,085 millions d'euros et un montant remis de 25,648 millions d'euros.

2019

Un total de 638 demandes instruites pour un montant de majorations de retard de 33,527 millions d'euros et un montant remis de 22,434 millions d'euros.

2020

Un total de 312 demandes instruites pour un montant de majorations de retard de 29,026 millions d'euros et un montant remis de 15,028 millions d'euros.



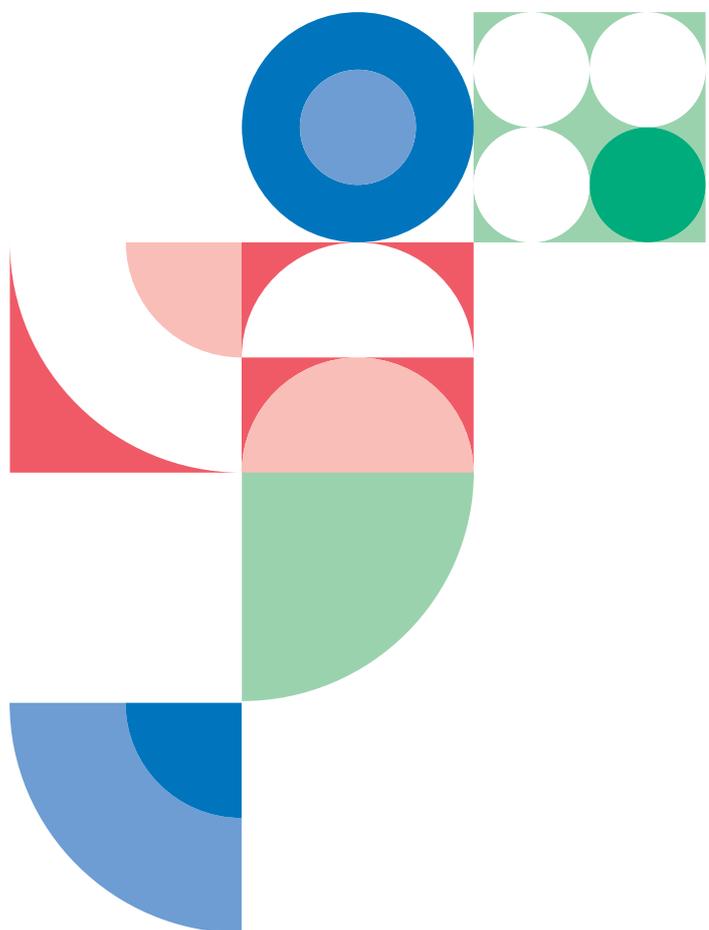
2021

Un total de 133 demandes instruites pour un montant de majorations de retard de 21,301 millions d'euros et un montant remis de 13,552 millions d'euros.

La réduction du nombre de demandes au cours de la mandature s'explique d'une part, par l'utilisation du Siren et non plus de l'établissement (Siret) en ce qui concerne les contestations des grandes et très grandes entreprises et, d'autre part, par le gel du recouvrement forcé à compter de la crise sanitaire en mars 2020.

Les grandes thématiques ayant fait l'objet d'un traitement par la Cra pendant cette mandature

- La contestation du monopole de la Sécurité sociale
- La revendication de l'abattement fiscal de 40 % sur les dividendes
- Les demandes de remboursement des contributions patronales sur les attributions d'actions gratuites
- Les contestations relatives aux contributions dues par les laboratoires pharmaceutiques et notamment celles relatives à l'Ondam (objectif national de dépenses d'assurance maladie), taux L dont le quantum est fixé par le comité économique des produits de santé (CEPS)
- La requalification du statut d'auto-entrepreneur en salariat des personnes travaillant pour des plateformes de services.
- Les demandes de remboursement liées au calcul de la réduction générale de cotisations
- Les redressements issus d'opérations de contrôle opérés au titre du travail dissimulé à très forts enjeux financiers
- La mise en œuvre de la solidarité financière des donneurs d'ordre n'ayant pas respecté leur obligation de vigilance vis-à-vis de leur(s) sous-traitant(s) ayant fait l'objet d'une verbalisation au titre du travail dissimulé
- Les refus d'aides au paiement et exonération de cotisations patronales dans le cadre de la crise sanitaire



03.

**Une mandature
d'ouverture
à l'économie
francilienne
et à la diversité
de ses acteurs**

Une information régulière sur la situation macroéconomique de l'Île-de-France

Le conseil d'administration a manifesté, tout au long de sa mandature, son souhait d'orienter et d'appuyer son action sur une vision globale des caractéristiques de l'économie francilienne : les tendances et les évolutions des effectifs et de la masse salariale, des déclarations préalables à l'embauche (DPAE), des restes à recouvrer et des demandes de délais de paiement ont été parmi les indicateurs les plus suivis.

Ce besoin s'est révélé plus prégnant encore depuis la crise sanitaire qui a généré une rupture brutale dans un contexte économique jusque-là favorable, l'Île-de-France pâtissant davantage des impacts de cette crise que les autres régions de France. Dans ce contexte, la direction du suivi de la performance a ainsi été régulièrement mise à contribution afin d'apporter son éclairage sur la situation économique régionale. Les personnes qualifiées présentes au sein du conseil ont également contribué à la richesse des échanges concernant ces questions économiques.

2018

- Panorama des indicateurs économiques à fin 2017
- Situation économique en Île-de-France
- Panorama des indicateurs économiques à fin 2018

2019

- Résultats CPG et intéressement 2018

2020

- Bilan des indicateurs économiques de l'Île-de-France 2019 – 1^{er} semestre 2020

2022

- Point sur la situation économique en Île-de-France à fin 2021

Les administrateurs sont également destinataires d'un état complet de la situation du recouvrement, lors de chaque réunion mensuelle du conseil. Celui-ci met en perspective le montant des encaissements et des restes à recouvrer pour les employeurs et les travailleurs indépendants et l'évolution des moyens de paiement utilisés par les cotisants. Un focus est également porté sur les diverses taxes et contributions entrant dans le périmètre du Recouvrement : taxe de solidarité additionnelle, taxe de contribution sur les laboratoires, encaissements des auto-entrepreneurs, encaissements effectués au titre de l'assurance chômage, etc.

Ce document produit conjointement par la direction comptable et financière (DCF) et par le département Statistiques de l'Urssaf Île-de-France a été très précieux pour tous et a fait l'objet de nombreux échanges permettant à chacun de confronter les évolutions de son secteur ou le ressenti qu'il en avait.

Par ailleurs, le conseil d'administration est destinataire de l'ensemble des publications du département

Statistiques, (*Observatoires statistiques, Baromètres, Fiches sectorielles, etc.*) dont *Stat'Ur* qui fait référence auprès des différents partenaires économiques. Cette publication est consacrée à l'analyse trimestrielle des évolutions de l'emploi francilien, déclarations préalables à l'embauche (DPAE) et évolutions des effectifs et des masses salariales.

L'ouverture du conseil d'administration sur l'environnement économique et institutionnel de l'Île-de-France

Depuis la séance du 16 avril 2019, le conseil d'administration a régulièrement convié, à l'issue de ses travaux, un invité de la sphère économique ou sociale à un temps d'échanges avec les administrateurs. Ces personnalités (hauts fonctionnaires, représentants du monde économique et institutionnel, etc.) ont présenté leurs activités ainsi que les grandes lignes d'actions de leurs institutions. Leur expertise a apporté un éclairage essentiel pour le conseil d'administration de l'Urssaf, notamment en matière économique.

Les liens tissés avec ces acteurs économiques et institutionnels témoignent de l'appartenance de l'Urssaf Île-de-France à un écosystème francilien cohérent, au sein duquel l'organisme joue parfaitement son rôle.

2019

- M. Eric Berger, Président du Conseil économique social et environnemental régional (Ceser)
- Mme Isabelle Kayser et M. Jean-Noël Giacomoni, Vice-procureurs près le Tribunal de grande instance de Meaux
- M. Dominique Marecal, Chef de l'antenne inter-régionale de la Mission nationale de contrôle (MNC)

2020

- M. Emmanuel Laurent, Directeur financier de la Caisse nationale des Urssaf
- M. Paul-Louis Netter, Président du Tribunal de commerce de Paris

2021

- M. Rudant, Directeur de la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (Driets) d'Île-de-France
- M. le Général Thuries, Commandant de l'Office central de lutte contre le travail illégal (OCLTI)
- Mmes et MM. les administrateurs et mandataires judiciaires du département de Seine-Saint-Denis

04.

**Une mandature
proche
de l'organisme
et de ses
collaborateurs**

Le conseil d'administration, dans le cadre de ses attributions, a veillé aux conditions d'équilibre entre les évolutions des missions de l'Urssaf Île-de-France et les ressources dont elle dispose. Cela a notamment été le cas dans le cadre du débat budgétaire annuel. Les échanges auxquels celui-ci a donné lieu ont toujours été caractérisés par un esprit de respect mutuel et d'échange au-delà des différences d'appréciation portées par chacune des composantes du conseil.

La mise en œuvre du projet Urssaf 2020 a constitué un temps fort au cours duquel le conseil a validé les options immobilières présentées par la direction de l'organisme et porté une attention aux orientations « métiers » au cœur du projet.



Locaux de Paris

Enfin la commission des marchés a œuvré, en lien avec les services concernés, aux conditions de travail des collaborateurs au travers des marchés d'équipement et des fournitures de services (maintenance des installations électriques ou de climatisation, prestation de nettoyage des locaux, fournitures de mobiliers et de sièges de bureau, aménagement des immeubles dans le cadre du projet Urssaf 2020, etc.).

Par ailleurs, les administrateurs ont bénéficié de journées d'immersion au sein des services « métiers » de l'Urssaf Île-de-France. Organisées au cours du second semestre 2018, celles-ci ont permis aux membres du conseil de découvrir les modes d'organisation de l'Urssaf, d'échanger avec les collaborateurs sur les enjeux liées à certaines fonctions, telles que celles du contrôle par exemple. Plusieurs séminaires ont également été proposés, destinés à présenter l'Urssaf Île-de-France, ses objectifs et ses résultats ainsi que le processus d'élaboration du contrat pluriannuel de gestion (CPG).



Locaux de Champs-sur-Marne

2018

- Point d'étape du projet « Urssaf 2020 »
- Financement des travaux d'aménagement des sites de Lieusaint et de Champs-sur-Marne
- Présentation et vote du budget 2019
- Approbation des comptes 2018
- Présentation et vote du contrat pluriannuel de gestion (CPG)
- Présentation du rapport annuel de l'Urssaf Île-de-France pour 2017

2019

- Vote du financement pour les travaux d'aménagement des immeubles de Paris et Cergy
- Point d'étape du projet Urssaf 2020
- Point sur l'intégration du personnel de la Sécurité sociale des indépendants (SSI)
- Approbation des comptes 2018
- Présentation du projet « InspiRe » (sur l'identité de la branche Recouvrement) et échanges avec le conseil d'administration sur cette identité
- Transfert de propriété de l'immeuble de Dammarie-les-Lys à l'Urssaf Île-de-France
- Point sur les déménagements de personnel dans le cadre du projet Urssaf 2020
- Présentation du rapport annuel de l'Urssaf Île-de-France pour 2018

2020

- Présentation et vote du budget 2020
- Point sur l'avancement du projet Urssaf 2020
- Point sur la négociation du protocole d'accord relatif aux horaires variables et à l'aménagement de la réduction du temps de travail
- Présentation du rapport annuel d'activité de l'Urssaf Île-de-France pour 2019
- Projet de signature d'un nouveau bail pour l'immeuble de Guyancourt
- Approbation des comptes 2019
- Présentation des mesures internes prises par l'Urssaf Île-de-France pour ses salariés en matière de sécurité sanitaire à compter du mois de septembre 2020
- Point sur les volets immobilier et métier du projet Urssaf 2020
- Renégociation du bail du site de Guyancourt
- Point sur les opérations immobilières du projet Urssaf 2020 et avis du conseil d'administration, sur la vente de l'immeuble de Melun
- Présentation et vote du budget 2021

2021

- Point sur l'exécution budgétaire 2020
- Point sur le projet immobilier du site de Guyancourt
- Présentation des marques « Sécurité sociale » et « Employeur » des Urssaf

- Présentation du rapport annuel d'activité de l'Urssaf Île-de-France pour 2020
- Approbation du conseil d'administration pour la signature du bail du nouveau site de la direction du recouvrement de Guyancourt
- Approbation des comptes 2020
- Mise à jour des consignes sanitaires mises en œuvre dans l'organisme
- Tenue de la séance en délocalisé sur le nouveau site de Paris en septembre 2021

- Retour sur la réunion organisée par la Caisse nationale des Urssaf le 19 octobre conviant les présidents, vice-présidents et directeurs des Urssaf
- Présentation et vote du budget 2022

2022

- Présentation du plan de continuité d'activité (PCA) au regard du contexte sanitaire
- Présentation du protocole de travail à distance du 27 octobre 2021

Nouveaux immeubles de l'organisme, dans le cadre du projet Urssaf 2020



Cergy



Champs-sur-Marne



Dammarie-Les-Lys



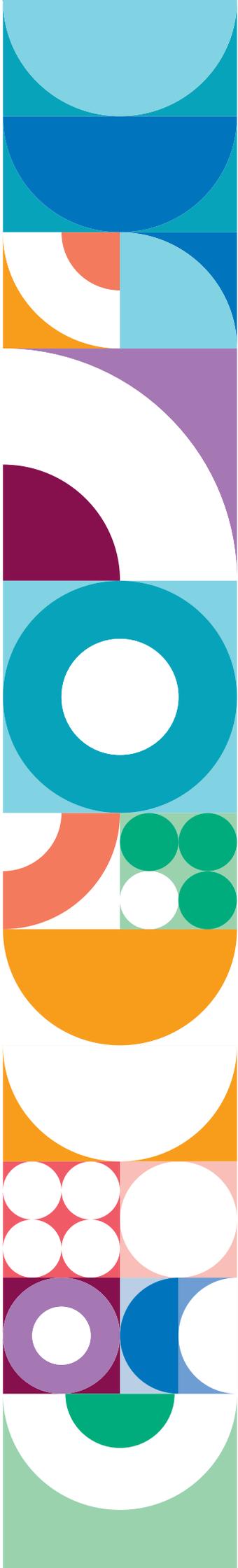
Lieusaint



Paris



Saint-Ouen



@Urssaf_IDF



Urssaf Ile-de-France



Les tutos de l'Urssaf Ile-de-France



22-24 rue de Lagny
93518 Montreuil Cedex