

Urssaf

Île-de-France



2022



au service de
notre protection
sociale



**DÉPENSEZ 50 EUROS
PAYEZ 25 EUROS**

TOUT EST DIT.



Vous avez recours à des services
de ménage, jardinage, cours à domicile ... ?

Avec le service Avance immédiate de l'Urssaf, plus
besoin d'attendre pour bénéficier de votre crédit
d'impôt. Vous le percevez en temps réel.
Plus d'informations sur [avanceimmmediate.urssaf.fr](https://www.urssaf.fr/avanceimmmediate)

Pour les services à la personne, que vous fassiez appel à une entreprise, à une association ou au Cesu, pour toute dépense, vous bénéficiez immédiatement de 50 % de crédit d'impôt. Avantage fiscal éventuel, selon les conditions en vigueur de l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

Le journal solidaires

GRAND DOSSIER

08 →

Vision commune

10 →

Chiffres clés :
2022

12 →

Les grands moments :
de 2022

HIGH TECH

40 →

Une transformation digitale
non stop

CULTURE

54 →

Politique RH

56 →

La QVCT voit grand :
témoignage

58 →

RSO et sobriété :
on contribue

ÉCO- NOMIE

16 →

Une année de normalisation

18 →

Finance :
encaissement et financement
de la Protection sociale

20 →

Contrôle et lutte contre
le travail dissimulé

22 →

Mouvements :
transferts de collectes

24 →

Solidarité :
suivi des politiques publiques

26 →

Et si on parlait DSN ?

27 →

Data :
à partager sans modération

DÉCI- DEURS

64 →

Le Codir

66 →

Le conseil d'administration
et les commissions

68 →

Le conseils de la protection
sociale des travailleurs
indépendants

70 →

Le conseil départemental
de Seine-et-Marne

VIE PRATIQUE

30 →

Relation de service

32 →

Relation de service

34 →

Relation de service

36 →

Mobilité internationale
et petites entreprises

HORS LES MURS

44 →

Usagers, on vous entend

45 →

Relation partenariale :
témoignage

46 →

Sur le terrain

50 →

Connectés



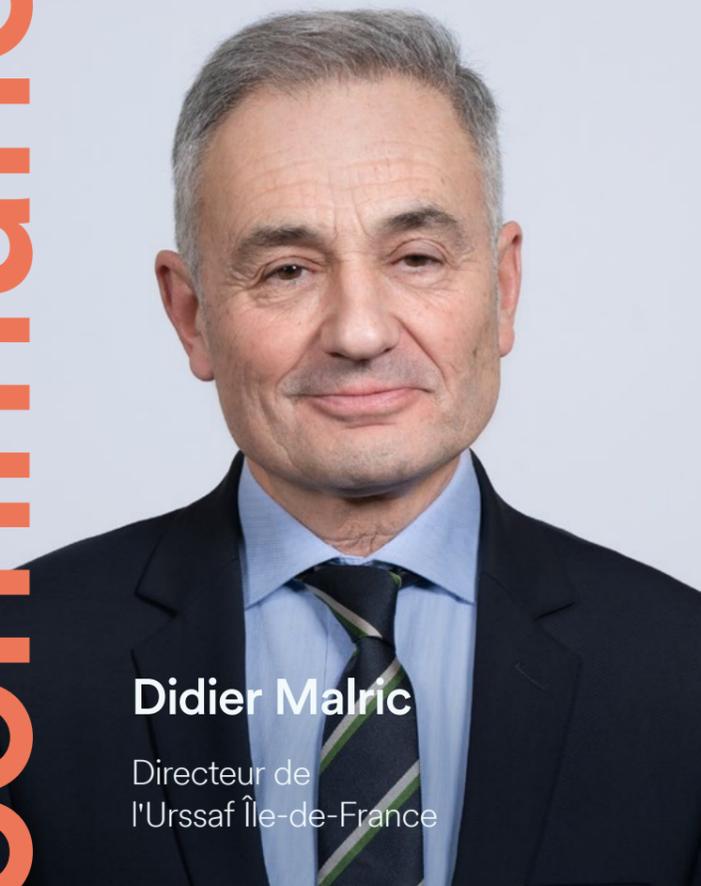
Grand rapport le dossier

08 →
Regards croisés :
une année inédite

10 →
Chiffres clés :
2022

12 →
Les grands moments :
de 2022

vision communne



Didier Malric

Directeur de
l'Urssaf Île-de-France



Jérôme Quentin-Mauroy

Président du
conseil d'administration

Que retenir de 2022 ?

DM : En 2022, nous avons appris à travailler différemment.

Cette année a marqué la fin des vagues successives d'accords de délais de paiement automatisés, assortie d'un objectif de renégociation de ces échéanciers dans un temps bref. Nous nous sommes employés tout au long de l'année à donner de la visibilité aux entreprises, notamment sur les conditions dans lesquelles elles allaient pouvoir régulariser leur situation. Cela nous a permis d'assurer le financement de notre modèle de protection sociale, particulièrement mis à contribution depuis 2020, tout en renforçant notre accompagnement auprès de nos usagers.

Nous avons, par ailleurs, engagé une nouvelle phase de recouvrement amiable, pour inviter les entreprises qui n'avaient pas respecté les engagements qu'elles avaient souscrits dans le cadre des accords, à régulariser leur situation. Pour ce faire, nous avons opté pour des modalités nouvelles, adressé des relevés de dette aux publics concernés et nous nous sommes attachés à faire preuve du discernement nécessaire pour apprécier chaque situation, tout en prévenant le risque de prescription de nos créances.

Dans ce contexte, l'Urssaf a dû faire face à un accroissement important du nombre d'appels téléphoniques et de rendez-vous. L'accessibilité de nos services a été préservée, ce grâce à la forte mobilisation des professionnels de la relation cotisants, ainsi que par la mise en place d'une organisation en middle office dans le

cadre du projet « Urssaf 2020 ». Par ailleurs, afin d'offrir une meilleure qualité de service à nos usagers, une expérimentation du traitement des demandes « de bout en bout », a été lancée. Elle vise à apporter une réponse et un traitement complet du dossier, dès le premier contact.

Travailler différemment nous a valu d'être plus performant collectivement. Nos résultats en attestent, qu'il s'agisse de la relation de service, de la gestion du déclaratif, du contrôle et de la lutte contre le travail dissimulé ou de la trésorerie, pour ne citer que quelques exemples. Ils sont mesurés en observant le taux d'atteinte des objectifs souscrits dans le cadre de notre contrat pluriannuel de gestion, conclu avec l'Urssaf caisse nationale.

JQM : Travailler différemment c'est aussi travailler davantage avec des partenaires. L'Urssaf Île-de-France s'est ouverte sur son environnement en 2022.

Nous accompagnons des structures associatives qui œuvrent aux côtés de porteurs de projets entrepreneuriaux. Nos partenariats récents avec l'Adie ou Positive Planet en sont de belles illustrations.

Enfin, le projet « Help ! » incarne le partenariat avec les autres organismes de la Sécurité sociale : l'Assurance maladie, l'Assurance retraite et les Allocations familiales. L'objectif est d'offrir aux travailleurs indépendants une prise en charge globale de leur situation, notamment lorsqu'ils rencontrent des difficultés.

Quels ont été les projets les plus marquants ?

DM : En premier lieu, dans le cadre du transfert de la collecte de la Cipav à l'Urssaf à compter de janvier 2023, nous nous sommes préparés à reprendre la gestion des cotisations de retraite complémentaire antérieures à 2023, ainsi que la régularisation des cotisations versées en 2022, ce pour le compte de l'ensemble du réseau des Urssaf. Aussi, nous avons accueilli 83 nouveaux collaborateurs en provenance de la Cipav.

Par ailleurs, nous avons déployé le premier cycle des projets que nous avons conçus dans le cadre du programme « Service Public + » avec la mise en œuvre de nouvelles modalités de supervision des écrits dans le but de les rendre plus compréhensibles, la promotion des contacts sortants pour anticiper les besoins de nos usagers, l'affichage de nos délais de traitement, ou encore la poursuite de l'acculturation des salariés au droit à l'erreur.

En 2022, l'Urssaf Île-de-France a également finalisé le projet de transfert de la gestion de sa paie à l'Urssaf Midi-Pyrénées.

Elle a en outre pris en charge une nouvelle mission pour l'ensemble des Urssaf, en devenant le centre national de formation des contrôleurs et inspecteurs du recouvrement, et des métiers de la sécurisation juridique.

JQM : Concernant le conseil d'administration, 2022 a été une année de bilan de la précédente mandature et d'installation du nouveau conseil.

Cela a été facilité par un processus d'intégration des nouveaux administrateurs avec un séminaire de présentation de l'organisme, la réalisation d'immersions dans les différents services, la participation à des opérations de contrôle ou des rendez-vous avec des entreprises. Ces actions ont permis à tous les administrateurs de mieux connaître l'Urssaf et son fonctionnement interne, dans la perspective de l'exercice de leur mandat. Ces travaux préparatoires ont particulièrement été appréciés.

2022 a été une année de préparation de la Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2023-2027, quelle a été la contribution de l'Urssaf Île-de-France à ces travaux ?

JQM : 2022 a vu la mise en place du Grand dialogue, une consultation citoyenne, associant les usagers et partenaires de l'Urssaf.

Dans ce cadre, le conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France a travaillé concrètement à formuler des propositions, notamment en matière de simplification des modalités de calcul des cotisations et de relation de service aux usagers.

Plus largement, les résultats de cette consultation devraient largement irriguer les orientations stratégiques de notre prochaine Convention d'objectifs et de gestion.

Quels sont les projets qui vous mobiliseront en 2023 ?

DM : 2023 sera d'abord une année de bilan, celui de notre Contrat pluriannuel de gestion (CPG). Ce bilan permettra de poser un état des lieux de nos points d'appui, et des améliorations à engager, en lien avec les nouvelles orientations stratégiques qui seront fixées.

L'année 2023 sera aussi celle du démarrage de notre nouvelle COG 2023-2027. Une année particulièrement mobilisatrice en termes d'accompagnement de nos collaborateurs, pour que chacun s'approprie la COG et le CPG qui en découlera, y trouve un sens et une motivation.

D'autres grands chantiers et événements débutés en 2022 continueront de nous mobiliser en 2023. Cela sera notamment le cas de la Coupe du monde de rugby, des jeux Olympiques, ou encore des travaux du Grand Paris.

Tous ces projets devront nous conduire à concilier un haut niveau de performance en matière de recouvrement et de lutte contre la fraude, et une réelle capacité d'accompagnement des usagers franciliens. Je sais pouvoir compter pour cela sur un collectif de collaborateurs experts et engagés, et sur le soutien d'un conseil d'administration pleinement mobilisé.

Chiffres clés 2022

CHIFFRES DU RÉSEAU

2 374
collaborateurs
(ETP CDI en moyenne annuelle)

87
interventions
auprès des principaux
partenaires

157 347
créateurs
accompagnés
dans leur
début d'activité

132,551
milliards d'euros
encaissés

1 613 940
comptes usagers
dont 60,05 %
d'indépendants et
31,55 % d'employeurs

409,6
millions d'euros
redressés dans le cadre
de la lutte contre le
travail dissimulé

648,3
milliards d'euros
encaissés

11,26
millions de comptes
usagers

788,1
millions d'euros
redressés dans le cadre
de la lutte contre
le travail dissimulé

faits marquants

JANVIER 2022 - ÎLE-DE-FRANCE

Le service mobilité internationale pour les employeurs

Le service de mobilité internationale précédemment destiné aux travailleurs indépendants s'étend désormais aux employeurs. Une activité gérée notamment en Île-de-France.

MARS 2022 - ÎLE-DE-FRANCE

Premières promotions pour Urssaf Campus

Centre de formation pour les métiers du contrôle et du juridique, Urssaf Campus entre dans sa phase opérationnelle en Île-de-France avec les 2 premières promotions d'inspecteurs et contrôleurs.

JUILLET 2022 - ÎLE-DE-FRANCE

Aux côtés des Déterminés

Pour encourager l'entrepreneuriat dans les quartiers prioritaires de la ville et les milieux ruraux, l'Urssaf soutient Les Déterminés au niveau national en proposant un accompagnement aux démarches sociales des entrepreneurs en devenir. Une première masterclass est organisée en Île-de-France en novembre.

SEPTEMBRE 2022

Mise en place du suivi DSN

Un pas de plus vers un suivi plus simple des erreurs déclaratives de la DSN. Désormais, les employeurs bénéficient d'un tableau de bord qui les alerte en temps réel et leur permet de corriger plus rapidement.

JANVIER 2022

Mise en place de l'avance immédiate du crédit d'impôt

Plus besoin d'attendre l'année suivante pour bénéficier de son crédit d'impôt sur les services à la personne ! Avec l'avance immédiate du crédit d'impôt, les particuliers employeurs ne payent plus que le reste à charge.

AVRIL 2022

Lancement du Grand dialogue

L'Urssaf sollicite ses usagers, collaborateurs et administrateurs, pour construire ses prochaines orientations stratégiques. Plus de 10 000 propositions déposées sur la plateforme collaborative dédiée.

JUILLET 2022 - ÎLE-DE-FRANCE

Un nouvel immeuble à Montigny

Les collaborateurs de la direction du recouvrement des Yvelines s'installent dans un nouveau bâtiment situé à Montigny-le-Bretonneux. Un bâtiment à la certification HQE, avec de nouveaux espaces plus partagés, pour de nouvelles habitudes de travail.

SEPTEMBRE 2022

Lancement de l'application Mon Pajemploi au quotidien

Parce que la gestion de la relation entre parent employeur et assistant maternel peut être complexe, l'Urssaf développe, grâce au talent de ses collaborateurs, une appli facilitatrice déjà téléchargée par 50 000 particuliers employeurs.

MARS 2022 - ÎLE-DE-FRANCE

Favoriser l'entrepreneuriat avec l'Adie

L'Urssaf Île-de-France et l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie) signent une convention afin de renforcer l'accompagnement destiné aux entrepreneurs et aux porteurs de projets éloignés du marché du travail et du système bancaire.

AVRIL 2022 - ÎLE-DE-FRANCE

Lancement de Help ! pour les indépendants

Signature d'une convention de partenariat entre l'Urssaf Île-de-France, les Caf, les Cnam des départements de Paris et de Seine-et-Marne et la Cnav Île-de-France pour permettre une prise en charge globale des travailleurs indépendants au travers du dispositif « Help ! ».

SEPTEMBRE 2022

Reprise du recouvrement

L'Urssaf poursuit le déploiement de son dispositif d'échéanciers sur mesure visant à permettre à toutes les entreprises et travailleurs indépendants de solder leur dette sociale, tout en prenant en compte la réalité de la reprise de l'activité de chacun.

NOVEMBRE 2022 - ÎLE-DE-FRANCE

La solidarité au service des usagers

L'Urssaf Île-de-France développe un programme de mécénat de compétences avec Positive Planet pour proposer un accompagnement personnalisé et efficace aux entrepreneurs des quartiers prioritaires.



16 → 18 → 20 → 22 → 24 → 26 → 27 →

économie

16 →
Une année de normalisation

18 →
Finance :
encaissement et
financement de la
Protection sociale

20 →
Contrôle et lutte contre
le travail dissimulé

22 →
Mouvements :
transferts de collectes

24 →
Solidarité :
suivi des politiques
publiques

26 →
Et si on parlait DSN ?

27 →
Data :
à partager sans
modération

Ces deux dernières années, l'Urssaf s'est adaptée en changeant profondément de posture. Elle a d'abord joué un rôle d'amortisseur économique avec des reports massifs de cotisations sociales, des exonérations et le versement d'aides aux travailleurs indépendants en difficulté. La dette sociale des entreprises et des indépendants accumulée pendant la crise s'élevait à 23 milliards d'euros.

Alors que la relance s'amorçait, l'Urssaf a renforcé son accompagnement et pleinement joué son rôle de partenaire. Avec un enjeu fort : contribuer à la dynamique de l'économie en veillant à financer le modèle social et en assurant l'équité entre les entreprises.

Après un début d'année marqué par une reprise de la pandémie, le conflit en Ukraine a par la suite ouvert une phase d'incertitude majeure pour l'économie. Malgré l'augmentation des coûts de l'énergie, le retour de l'inflation et la remontée des taux d'intérêt, le tissu économique a néanmoins fait preuve d'une résilience remarquable. Le « mur des faillites » annoncé depuis deux ans n'a pas eu lieu. Dans ce contexte, 2022 a été une année de normalisation de l'activité du réseau des Urssaf avec la reprise de la collecte des cotisations sociales.

100 % des échéanciers de remboursement adressés

Si certaines entreprises ont spontanément réglé leur dette, d'autres ont commencé à le faire dès 2021 dans le cadre des échéanciers de remboursement proposés par l'Urssaf. À la fin du premier semestre 2022, le dispositif mis en place pour accompagner la sortie de crise était entièrement déployé. Toutes les entreprises qui avaient reporté le paiement de leurs cotisations pendant la crise ont reçu un échéancier.

Les entreprises qui le souhaitaient pouvaient renégocier ces échéanciers. Ces renégociations ont été opérées dans des délais très brefs. Ainsi, en Île-de-France, près de 97 % des demandes de renégociations pour les travailleurs indépendants ont été traitées en moins de 45 jours et plus de 97 % en moins de 30 jours pour les employeurs.

Reprise sur-mesure des procédures de recouvrement

Pendant la crise Covid, l'Urssaf a suspendu ses procédures de recouvrement amiable et forcé. Elles ont repris au mois de septembre, dans certains secteurs, lorsque plusieurs indicateurs économiques ont souligné le retour à une situation plus saine.

À partir du printemps, l'Urssaf a adressé aux entreprises un relevé de dette en les invitant à régulariser leur situation. Un avis amiable assorti d'une proposition de régularisation a été communiqué à celles qui ne l'ont pas fait. En cas de difficulté, les entreprises ont conservé la possibilité de demander un délai de paiement. Ce n'est qu'en l'absence d'une telle demande et sans réaction de leur part que les mises en demeure ont commencé à être envoyées.

Accompagner la reprise du recouvrement

L'Urssaf Île-de-France a largement communiqué auprès des employeurs et des travailleurs indépendants concernés pour les informer des aides qu'ils pouvaient encore demander (délai de paiement et remise de majoration de retard) en leur adressant des e-mailings ciblés (près de 40 000 destinataires).

L'Urssaf Île-de-France s'est également appuyée sur son réseau de partenaires, pour rediffuser ces informations.



99,81 % →
Taux de couverture du fichier des débiteurs Covid

96,86 % →
Taux de traitement en moins de 45 jours des demandes de renégociation des plans d'apurement des travailleurs indépendants

Optimiser le financement de la protection sociale

En 2022, l'Urssaf a une nouvelle fois rempli ses missions de financement dans un contexte particulier. Malgré l'incertitude et la volatilité des marchés, elle a amélioré sa situation financière.

La fin des exonérations et des reports de cotisations liés à la crise sanitaire a impacté le montant des déficits à financer. Les besoins en trésorerie pour alimenter les différentes branches de la Sécurité sociale ont représenté en moyenne 40 milliards d'euros en 2022 avec un pic à 58 milliards de financement. Ce pic est le troisième montant le plus important de l'histoire de l'Urssaf après les deux années de crise sanitaire. Malgré tout, le plafond fixé par la loi de financement de la Sécurité sociale (LFSS) pour 2022 a été respecté. Les besoins de financement de l'Urssaf se sont réduits progressivement du fait du transfert à la Caisse d'amortissement de la dette sociale (Cades) de 40 milliards d'euros en 2022. Cependant, il a fallu faire face aux effets du conflit russo-ukrainien et à ses conséquences ; et dans un contexte de forte remontée des taux d'intérêts qui a renchéri le coût des emprunts, l'Urssaf a néanmoins assuré ses missions sans rupture de financement et réussi à continuer de se financer à un taux négatif, - 0,33 %, toujours inférieur à celui du marché qui se situe à - 0,15 %.

EN RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

En raison de la spécificité de son fichier et de la collecte de contributions et taxes spécifiques (Taxe de solidarité additionnelle ou contributions des laboratoires pharmaceutiques), 80 % des prévisions d'encaissements de l'Urssaf Île-de-France reposent sur 700 de ses cotisants. Des actions spécifiques ont été engagées à leur attention avec l'organisation de webinaires pour les sensibiliser à l'importance des prévisions de versements (nécessité d'emprunt bancaire si les prévisions ont été surestimées et soldes bancaires trop importants si celles-ci ont été sous-estimées). Des rencontres personnalisées ont également été proposées aux entreprises ayant traditionnellement des difficultés à effectuer des prévisions fiables (méconnaissance de la date effective de crédit en compte). Ces actions ont porté leurs fruits puisque les objectifs en matière de prévisions ont de nouveau été atteints en 2022, avec plus de 132 milliards d'euros collectés.

À quoi sert l'Urssaf ?

Collecte
les cotisations sociales



Redistribue
les cotisations sociales

près de **27** millions de salariés

aux **930** organismes

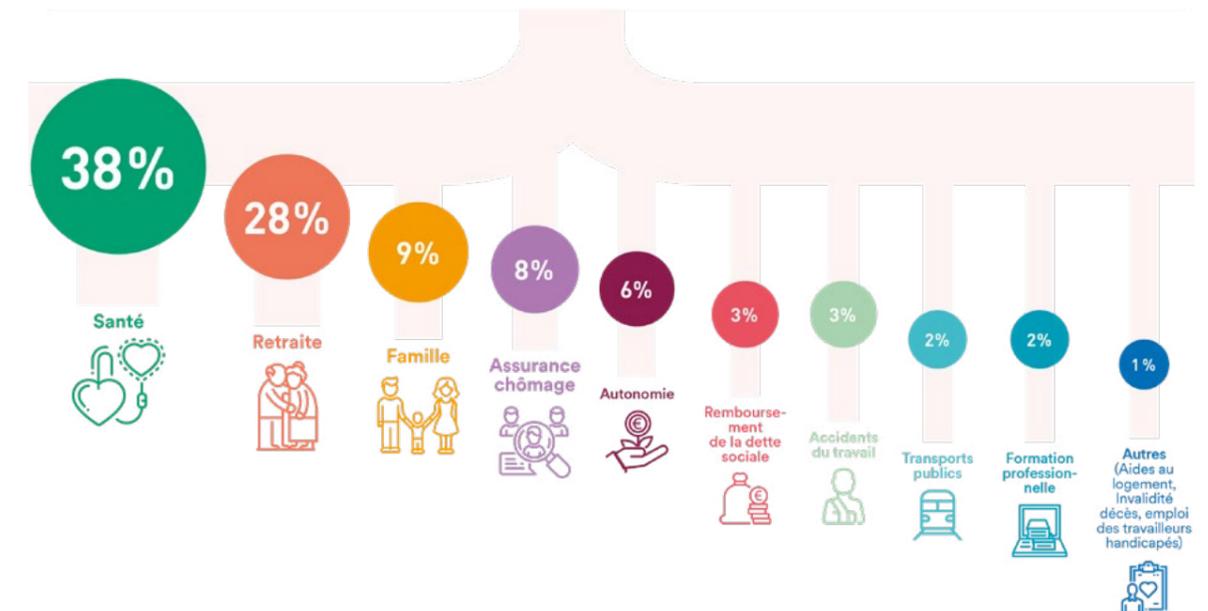
+ 11,26 millions d'employeurs et d'entrepreneurs

dont l'**Assurance maladie**, l'**Assurance Retraite**, la **Caf** et l'**Unédic**

qui versent des prestations sociales auprès de millions de Français



À quoi servent les cotisations sociales collectées par l'Urssaf ?



Contrôle et lutte contre la fraude : progression et amélioration continue des performances

A situation exceptionnelle ... La crise avait mis un coup de frein à la politique de contrôle de l'Urssaf. Mais qui dit relance de l'économie ne dit pas reprise brutale : l'Urssaf dès 2021 a mis en œuvre une politique de contrôle sur-mesure et progressive pour venir en appui à la reprise d'une activité économique normalisée. En 2022, l'Urssaf a poursuivi la modernisation et l'amélioration de ses techniques de détection de la fraude au prélèvement social, notamment au travers du datamining. Une efficacité accrue au service du financement de la protection sociale, de la préservation des droits sociaux et d'une saine concurrence.

Le contrôle fait partie de la vie des entreprises. Chaque mois, elles déclarent elles-mêmes le montant de leurs cotisations et contributions à l'Urssaf. Dans ce cadre, les contrôles ponctuels permettent d'une part de vérifier la bonne compréhension et l'application de la réglementation et, d'autre part, de régulariser si besoin les sommes versées.

Pédagogie du contrôle

En 2022, le réseau des Urssaf a effectué plus de 143 000 contrôles et actions de prévention, qui ont débouché sur 636,5 millions d'euros de régularisations, redressements et restitutions aux entreprises.

En Île-de-France, ce sont 29 126 actions qui ont été réalisées en 2022. Les Urssaf ont réalisé ces contrôles en privilégiant une approche fondée sur la pédagogie, autour d'un message simple : les cotisations et contributions sociales garantissent l'accès à des droits sociaux et l'équité entre tous les acteurs économiques. La reconnaissance du droit à l'erreur, et notamment l'absence de sanction si une erreur a été commise de bonne foi fixent un cadre propice au dialogue. En Île-de-France, plus du tiers de nos actions de contrôles (10 665 d'entre elles) étaient des actions dites de prévention.

En 2022, l'Urssaf a également cherché à aller plus loin en créant les conditions d'une relation de confiance avec l'entreprise contrôlée. L'entretien de fin de contrôle est ainsi devenu systématique et le contenu rédactionnel du site urssaf.fr a été revu et enrichi afin de mieux répondre aux questions que peuvent se poser les entreprises.

PRÉVENIR

15 →

actions collectives de sécurisation (formations, webinaires)

1 368 →

accords d'intéressement sécurisés par l'Urssaf Île-de-France

9 291 →

actions de prévention en matière de lutte contre le travail dissimulé

Priorité à la lutte contre la fraude

L'année écoulée a été importante en matière de lutte contre le travail dissimulé avec un montant global de redressement qui s'élève à 788,1 millions d'euros. L'Urssaf Île-de-France y a contribué à hauteur de 409 millions d'euros. En 2022 l'Urssaf a renforcé son engagement dans la lutte contre le travail dissimulé avec plus de 38 486 actions contre le travail dissimulé au niveau national (+ 4,8 % en un an), dont 11 083 pour la région Île-de-France (+ 4,75 % en un an). Ces actions sont principalement préventives (près de 84 % des actions en Île-de-France) et ciblent prioritairement les secteurs les plus touchés par la fraude. Au niveau national, il s'agit notamment du BTP (27,4 %), du commerce (21,3 %) et de l'hébergement et restauration (10,2 %).

En Île-de-France, les secteurs les plus concernés par la fraude sont : le BTP (plus de 50 %), le transport (près de 10 %) et le commerce (plus de 5 %). Ces secteurs étant tous trois marqués par des taux élevés de rotation de la main d'œuvre.

Si les techniques de détection internes restent la principale source des redressements, la qualité des partenariats engagés dans la lutte contre la fraude y contribue également.

En Île-de-France, l'année 2022 a notamment été marquée par une progression de la part des détections dues aux Comités opérationnels départementaux anti-fraude (Codaf) réunissant les services de l'État et de la protection sociale (Drieets, Police, Gendarmerie, Douanes, Pôle Emploi, etc.) avec une hausse de 15 % des interventions (811 détections en 2022 contre 703 en 2021), et une hausse des montants redressés de 45 % (116 millions en 2022 contre 79,7 en 2021).

Les signalements émanant de Tracfin (service de l'État luttant contre les circuits financiers clandestins) constituent la 3^e source des détections conduisant à des redressements de cotisations.

En appui, plusieurs outils aident à cibler la fraude. L'outil de datamining qui modélise des risques individuels a permis, sur le premier exercice, d'orienter le plan de contrôle national et une seconde campagne a ainsi été lancée en septembre 2022.

Les données relatives au détachement en ligne de mire

La fraude au détachement est un point de rupture majeur de la concurrence entre les entreprises. Depuis 2020, les inspecteurs des Urssaf ont accès à l'ensemble des données déclarées auprès du ministère du Travail. En 2022, l'effort s'est concentré sur le décroisement des outils dont disposent les partenaires de l'Urssaf. Depuis octobre, les inspecteurs peuvent ainsi s'appuyer sur un panel plus large

CONTRÔLER

8 335 →

actions de contrôle comptable d'assiette

8 135 →

actions de contrôle d'assiette sur pièces

11 252 →

actions de contrôle dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé

1,6 milliard →

d'euros redressés sur la période conventionnelle (2018-2022) au titre de la lutte contre le travail illégal en Île-de-France

409 millions →

d'euros redressés en 2022 au titre de la lutte contre le travail illégal en Île-de-France (soit plus de 50 % du résultat national)

de bases de données qui leur permet d'apprécier plus finement une situation en recoupant les informations disponibles. L'étape suivante, prévue pour la fin 2023, est la mise en commun de ces données pour un ciblage plus précis des contrôles.

L'Urssaf Île-de-France, Centre de formation pour les inspecteurs et contrôleurs du réseau

Suite à la réinternalisation de certaines formations au sein du réseau du recouvrement nommé Urssaf Campus, l'Urssaf Île-de-France est en charge des dispositifs de formations initiale et continue des inspecteurs et des contrôleurs mais également de celle des juristes.

Le 28 mars 2022, Urssaf Campus est entré dans sa phase opérationnelle avec le début de la première formation de contrôleurs et d'inspecteurs organisée dans sa globalité par l'Urssaf Île-de-France.

Ce sont ainsi 74 stagiaires, répartis sur 8 groupes de 11 stagiaires maximum pour lesquels l'Urssaf Île-de-France assure l'ingénierie pédagogique et sa maintenance, la planification des modules, la logistique et le suivi des stagiaires, pour le réseau global des Urssaf.

Vers l'unification du recouvrement social

Le mouvement lancé en faveur d'une collecte centralisée des cotisations et contributions sociales s'est accéléré en 2022 avec l'entrée en vigueur et la préparation de nouveaux transferts à l'Urssaf. Progressivement, l'Urssaf devient l'interlocuteur référent en matière de collecte des cotisations et contributions sociales.

L'année 2022 a marqué l'entrée en application au 1^{er} janvier du transfert des contributions de formation professionnelle et taxe d'apprentissage (CFPTA). Elle a vu également la finalisation de celui des cotisations retraite, décès et invalidité de la Caisse nationale des industries électriques et gazières (CNIEG) à la suite des cotisations maladie en 2020. L'intégralité des contributions de la CNIEG représente 3,5 milliards d'euros. La mise en œuvre de ces deux opérations de simplification s'est accompagnée d'une intensification des relations avec les partenaires sur le suivi de la performance de la collecte.

Bascule réussie de la CRPCEN et de la CIPAV

Les travaux préparatoires au transfert de la collecte des cotisations de la caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires (CRPCEN) se sont achevés en 2022 pour une bascule effective au 1^{er} janvier 2023. Principal changement : les 6 700 études notariales employant 51 000 salariés, ont désormais les mêmes modalités de déclaration que les entreprises.

2022, c'est aussi un autre transfert qui a été minutieusement préparé, celui de la Cipav. L'Urssaf devient ainsi l'interlocuteur unique des 190 000 professionnels libéraux pour la collecte et le service liés à leurs cotisations de retraite de base, de retraite complémentaire et d'invalidité-décès.

En Île-de-France cela s'est notamment traduit par l'intégration de 83 nouveaux collaborateurs dont une trentaine a rejoint nos différents sites de recouvrement début 2023. Parallèlement, la création d'un département chargé du recouvrement de l'antériorité (Drac) s'est préparée pour assurer la gestion des cotisations de retraite complémentaire débitrices antérieures à 2023, ainsi que la régularisation 2022 pour le compte de l'ensemble du réseau des Urssaf.

Par ailleurs, depuis le 1^{er} janvier 2023, les cotisations de retraite complémentaire et d'invalidité-décès ne sont plus forfaitaires mais proportionnelles au revenu d'activité.

Contributions formation professionnelle et taxe d'apprentissage : une évolution pour une collecte plus efficace

Depuis le 1^{er} janvier 2022, l'Urssaf est chargée de collecter les contributions de formation professionnelle et la taxe d'apprentissage de l'année en cours, en lieu et place des opérateurs de compétences. Les sommes collectées sont reversées à France Compétences, qui en assure la répartition auprès des attributaires finaux.

Cette réforme s'inscrit dans une vraie démarche de simplification : le dépôt de la déclaration est plus simple puisqu'il s'inscrit dans le système déclaratif de la DSN et les entreprises et travailleurs indépendants n'ont qu'un seul interlocuteur. Le bénéfice est également l'amélioration de la collecte, puisque ce sont 700 millions d'euros supplémentaires qui ont pu être enregistrés à l'issue de cette première année.





La solidarité en actions

La succession des crises et leurs conséquences ont conduit les pouvoirs publics à prendre à nouveau en 2022 plusieurs mesures exceptionnelles de soutien à l'économie. Une nouvelle fois, l'Urssaf s'est mobilisée pour les déployer et verser des aides en s'appuyant sur la définition de nouveaux indicateurs de suivi. L'accompagnement des usagers en difficulté a été l'occasion pour l'Urssaf d'approfondir la connaissance de ses publics et de mieux identifier leurs besoins.

Mesures en faveur du pouvoir d'achat

Avec la cinquième vague Covid, les dispositifs d'exonération et d'aide au paiement des cotisations et contributions sociales ont été reconduits sur les mois de décembre 2021 et janvier 2022 pour les entreprises les plus touchées par les restrictions sanitaires. Le gouvernement a par ailleurs décidé d'octroyer une aide exceptionnelle pour faire face aux conséquences de l'inflation sur le pouvoir d'achat des Français. D'un montant de 100 euros, l'indemnité inflation a été versée en une seule fois à tous ceux qui remplissaient les critères d'éligibilité. Pour certains publics, tels les artistes-auteurs, les salariés des particuliers employeurs, ou encore les marins non-salariés, c'est l'Urssaf qui a versé l'indemnité inflation, confirmant ainsi sa capacité de verser des prestations, bien au-delà de son rôle de collecteur.

Au cœur de l'été, de nouvelles mesures ont été inscrites dans la loi du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat. La prime de partage de la valeur est l'une d'elles, en remplacement de la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat. Depuis le 1er juillet 2022, les employeurs peuvent verser à leurs salariés une prime de partage de la valeur, exonérée de cotisations et contributions sociales dans la limite de 3 000 €, et jusqu'à 6 000 € pour les entreprises ayant mis en place un dispositif d'intéressement ou de participation. L'Urssaf a accompagné les employeurs pour bien déclarer ces mesures. La loi prévoyait également une mesure spécifique de baisse des cotisations maladie pour les indépendants.

Mise en œuvre du bonus-malus d'assurance chômage

L'objectif de ce dispositif est de lutter contre le recours abusif aux contrats courts. Il s'agit de responsabiliser les employeurs en les incitant à intégrer les conséquences de leurs décisions sur le coût financier et social du chômage. L'application de ce bonus-malus est intervenue en septembre 2022.

Mieux faire connaître l'action sociale au bénéfice des indépendants

L'Action sociale du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI) a développé un ensemble d'aides pour venir soutenir les travailleurs indépendants qui rencontrent des difficultés liées à leur santé, à la conjoncture économique ou à un sinistre.

Alors que 2021 avait fortement mobilisé des aides exceptionnelles liées au Covid et aux intempéries en raison d'inondations, en 2022, ce sont les trois types d'aides financières « classiques » qui ont bénéficié aux travailleurs indépendants pour près de 4,8 millions d'euros en Île-de-France :

- Aide aux cotisants en difficulté (ACED) ;
- Aide financière exceptionnelle (AFE) ;
- Accompagnement au départ à la retraite.

1 179 aides aux cotisants en difficulté (ACED) ont été accordées pour plus de 3,6 millions d'euros (+ 44 % en montant), 336 aides financières exceptionnelles (AFE) ont été versées pour un montant de plus de 670 000 euros (soit une diminution de 55,30 % par rapport à 2021 cette aide ayant alors été fortement mobilisée pour accompagner les effets du Covid), et 55 aides à l'accompagnement au départ à la retraite (ADR) ont été versées pour un montant de plus de 480 000 euros (+ 109,7 % d'évolution en montant).

Help : une approche à 360° des travailleurs indépendants

En plus de l'offre d'action sociale du CPSTI portée par l'Urssaf, le 7 avril 2022, une convention de partenariat a été signée entre l'Urssaf Île-de-France, les Caf, les Cnam des départements de Paris et de Seine-et-Marne et la Cnav Île-de-France avec comme objectif la mise en œuvre de « Help ! », une offre coordonnée de la Sécurité sociale, qui s'appuie sur la transmission d'informations entre les organismes de l'institution.

Ce dispositif vise à prendre en charge globalement et efficacement les travailleurs indépendants en difficulté et à les orienter vers les différents organismes de Sécurité sociale pouvant leur proposer une aide grâce à la détection anticipée des situations de fragilité. Ce dispositif, s'appuyant sur le portail demarches-simplifiees.fr, est déployé depuis le 5 septembre 2022 dans les départements de Paris et de Seine-et-Marne. Après cette première phase de « rodage », l'objectif sera de l'étendre à tout le territoire francilien en 2023.

L'ACTION SOCIALE EN ÎLE-DE-FRANCE : ZOOM SUR LES CHIFFRES CLÉS 2022

1 570 →

nombre d'aides versées au total, dont :

1 179 →

au titre de l'Aide aux cotisants en difficulté (Acéd)

336 →

au titre de l'Aide financière exceptionnelle (AFE)

55 →

au titre de l'Accompagnement au départ à la retraite (ADR)

4 750 000 € →

versés au total, dont :

3 600 000 € →

au titre de l'Aide aux cotisants en difficulté (Acéd)

670 000 € →

au titre de l'Aide financière exceptionnelle (AFE)

480 000 € →

au titre de l'Accompagnement au départ à la retraite (ADR)



Et si on parlait DSN ?

Mise en œuvre depuis 2017, généralisée en 2019, la déclaration sociale nominative (DSN) est une déclaration en ligne obligatoire qui permet aux entreprises de transmettre chaque mois les informations relatives à leurs salariés. Parce qu'elle constitue le socle à partir duquel les droits sociaux sont ouverts, l'Urssaf accompagne les entreprises dans la fiabilisation de leur déclaration.

Fiabiliser pour garantir la qualité des données sociales

Acteur majeur de l'accès aux droits de ses usagers, l'Urssaf s'engage à garantir la fiabilité des données sociales au bénéfice de l'ensemble de la sphère sociale. Depuis plusieurs années, elle met en œuvre des plans de fiabilisation des données de paie qui participent à la qualité des droits sociaux des assurés. Ces plans de fiabilisation consistent à vérifier en amont, et en dehors de tout contrôle, la cohérence des informations déclarées.

Un nouveau service : le Suivi DSN

Une nouvelle étape a été franchie avec la mise en place du Suivi DSN. Destiné à tous les employeurs

du secteur privé, il permet de les informer de la détection d'une anomalie lors du dépôt de leur DSN. L'Urssaf va même plus loin dans l'accompagnement puisqu'elle indique l'origine et le détail de l'anomalie, les modalités de correction et surtout les conseils pour ne pas les reproduire. Ce dispositif de contrôle déclaratif à l'échelle de l'entreprise et à la maille individuelle s'exerce en continu et ce, chaque mois. Son déploiement a été étendu à l'ensemble des entreprises en octobre 2022. Le Suivi DSN s'inscrit dans la volonté de calculer les droits sociaux en fonction de la situation en temps réel de chaque salarié pour une valorisation immédiate des droits et une collecte au plus juste des cotisations.

ACCOMPAGNER LES TIERS - DÉCLARANTS

En Île-de-France, un webinaire a été organisé en fin d'année pour accompagner les tiers-déclarants dans ces nouveautés. L'occasion de présenter aux participants la mise en place du nouveau tableau de bord en ligne et la nouvelle stratégie de fiabilisation des données déclaratives en DSN.



Data à partager sans modération

3 questions à Cécile Chaudier

Directrice adjointe chargée des Opérations

Quel est l'intérêt de fiabiliser les données ?

Dans mon parcours, j'ai pu voir les nombreux cas où les branches prestataires utilisent les données fournies par la DSN. Ainsi, lorsque je travaillais à la Caisse nationale d'Assurance vieillesse j'ai pu constater que les données collectées via la DSN permettent de réaliser le calcul des droits à la retraite. La fiabilisation de ces données revêt donc un enjeu important. Par la suite, j'ai travaillé à la Caisse nationale des Allocations familiales au moment de la réforme des APL, qui s'appuie également sur les données collectées dans le cadre de la DSN pour un calcul des droits au plus près de la réalité des ressources des allocataires. C'est à la faveur de cette réforme que j'ai pu prendre pleinement la mesure de l'importance que ces données soient fiabilisées dès leur collecte.

Pourquoi les Urssaf ont-elles intérêt à exploiter les données individuelles de la DSN ?

De plus en plus de prestations sont calculées à partir des données collectées par les Urssaf via la DSN. Dès lors que des droits individuels sont calculés grâce à ces données, et que ce n'est pas l'utilisateur qui les fournit, il est nécessaire que cet usager ait confiance en nous. Pour lui, il est plus simple que ce soit le système, donc les Urssaf, qui s'assure de la fiabilité et de la complétude de ses données.

Quelle est la posture de l'Urssaf concernant les données collectées ?

Un des enjeux principaux de la fiabilisation de la DSN est d'accompagner les employeurs dans la prévention des erreurs déclaratives sur les données individuelles, celles-ci pouvant porter préjudice au droit des usagers si elles sont erronées. Afin d'établir un véritable levier de confiance envers le service public, l'Urssaf adopte donc une posture de service : accompagnement et prévention.

En dehors des APL et des droits à la retraite, de plus en plus de prestations vont être calculées à partir de la DSN. Il s'agit d'un enjeu collectif majeur pour fiabiliser le versement des prestations et nourrir le lien de confiance des usagers envers l'Institution.

9 201 963 →

Nombre de DSN traitées en Île-de-France en 2022

508 496 →

Nombre de DSN à corriger

94,47 % →

DSN valables en première intention



vie pratique

30 →
Relation de service

32 →
Relation de service

34 →
Relation de service

36 →
Mobilité internationale
et petites entreprises

En 2022, l'Urssaf continue à faire évoluer les services et outils mis à disposition de ses usagers. Des expérimentations ont été déployées au niveau national, d'autres ont vu le jour en région pour répondre aux besoins spécifiques de chaque public. Avec un maître mot : simplifier.

L'affichage du délai de traitement étendu

Chose promise, chose due ! L'affichage prévisionnel du délai de traitement d'une demande est une fonctionnalité clé pour rendre un service optimal aux usagers. L'expérimentation lancée en 2021 a été largement étendue en 2022 et ce, à plusieurs titres : tous les organismes métropolitains le proposent désormais, pour 27 demandes parmi les plus récurrentes. Au-delà des entreprises et des administrations et collectivités territoriales, le dispositif a été étendu aux praticiens et auxiliaires médicaux.

Un tableau de bord experts-comptables de plus en plus intuitif

Les experts-comptables constituent un public prioritaire pour l'Urssaf : garants d'un système déclaratif fiable et performant, ils doivent, pour exercer leur mission, disposer d'un outil de suivi de leurs déclarations simple, intuitif et qui leur fait gagner du temps. L'Urssaf l'a bien compris et a donc accordé une attention particulière dans la refonte de leur espace en ligne. Un nouveau tableau de bord a vu le jour en octobre 2022 avec l'ajout de fonctionnalités telles qu'un indicateur des messages non lus qui leur permet en un coup d'œil de faire le point sur ceux en attente et les actions à mener dans la gestion de leur portefeuille. Le suivi des dossiers de leurs clients est dorénavant accessible dès la page d'accueil.

Le mirroring ou partage d'écran, un plébiscite

Le mirroring permet aux téléconseillers Urssaf et aux usagers de partager en simultané une navigation web pour consulter le même écran au même moment. Testé en 2021 en Île-de-France, le mirroring a été généralisé sur tout le territoire et pour tous les usagers en 2022. Une avancée, particulièrement pour les auto-entrepreneurs et les particuliers employeurs, des publics moins habitués aux démarches administratives. Le bénéfice du mirroring en termes de relation de service est tel que l'Urssaf caisse nationale a été récompensée en 2022 par le Grand prix de l'innovation de la Sécurité sociale dans la catégorie Relation aux usagers.

Ce dispositif permet en effet de mieux accompagner nos usagers dans leurs démarches en ligne et rencontre un vrai succès tant auprès des usagers que de nos conseillers. C'est donc une pratique proposée de manière croissante en Île-de-France pour accompagner pas à pas l'utilisateur et faciliter les échanges.

Le rappel automatique pour tous

Autre innovation : le rappel automatique. Il permet à un usager qui contacte l'Urssaf, lorsque le temps d'attente est long, d'être rappelé automatiquement dès qu'un conseiller est disponible. Déployée sur tout le territoire en 2022, la fonctionnalité est particulièrement appréciée, notamment lors des périodes de déclaration, génératrices de volume d'appels important.

Les sourds et malentendants dialoguent avec l'Urssaf

L'accueil téléphonique est désormais accessible aux usagers sourds et malentendants grâce à la solution *Rogervoice* dont s'est dotée l'Urssaf. Le service est désormais accessible à tous les usagers de l'Urssaf : auto-entrepreneurs, employeurs, particuliers employeurs ou encore associations. Premier service de télécommunications interpersonnelles dédié aux personnes sourdes, malentendantes, aveugles ou aphasiques, l'application *Rogervoice* leur permet de téléphoner en toute autonomie. Le principe est simple : accessible grâce à un bouton dans la rubrique « Nous contacter » sur urssaf.fr, *Rogervoice* offre un service de traduction en langue des signes française et en langue française parlée complété par des interprètes et codeurs, en temps réel. Elle permet également de transcrire quasi instantanément la parole en texte.

1 216 964 →

Nombre d'appels reçus en 2022

94 688 →

Courriels reçus

24 667 →

Rendez-vous téléphoniques

16 978 →

Rendez-vous en centres d'accueil

5 419 →

Rendez-vous assurés en visio

2 000 →

Participants à nos webinaires

Services publics +, des engagements au coeur de notre action

En Île-de-France, 26 chantiers Services publics + ont mobilisé une soixantaine de contributeurs, représentant toutes les fonctions de l'organisme, en vue de toujours améliorer le service rendu à nos usagers.

En 2022, cela s'est notamment matérialisé au travers de :

- la meilleure connaissance du compte en ligne pour être en capacité d'informer l'utilisateur dès le niveau 1 téléphonique ;
- l'amélioration de la connaissance des outils permettant notamment au front-office d'avoir une vue d'ensemble du traitement des dossiers et une exhaustivité de l'information concernant chaque usager ;
- la mise en place d'outils de supervision des écrits afin de faciliter la compréhension des réponses faites aux cotisants ;
- la mise en place d'actions pour favoriser l'inclusion des publics en difficulté, en particulier ceux ne parlant pas le français ou éloignés des outils numériques ;
- le recours aux appels sortants pour que l'utilisateur obtienne une réponse plus rapide et plus complète ;
- le développement d'outils permettant de donner une visibilité à l'utilisateur sur le délai de traitement de son dossier ;
- la mise en place de comités locaux afin de confronter l'expérience usager aux pratiques ;
- l'acculturation de tous nos collaborateurs à la relation de confiance et au droit à l'erreur.

Une offre de rendez-vous en constante adaptation

Après une première expérimentation en 2021, l'offre de rendez-vous sur des plages étendues (à partir de 7h30 et jusqu'à 17h30) a été généralisée à tous les centres d'accueil et une expérimentation a été menée sur la plage méridienne. Ces nouveaux créneaux répondent aux attentes de nos publics.

Créateurs d'activité : comment l'Urssaf entend contribuer à la dynamique entrepreneuriale

La crise sanitaire a marqué un virage dans la vie économique française mais aussi dans la façon dont l'Urssaf accompagne ses publics. Préserver les entreprises mises en difficulté, tout en continuant à favoriser l'éclosion de nouvelles pépites entrepreneuriales s'affirment comme deux missions essentielles pour assurer la pérennité de notre modèle social. L'Urssaf a ainsi fait le choix de mettre en place des dispositifs dédiés aux jeunes entreprises, afin que les entrepreneurs se concentrent sur le développement de leur activité plus que sur leurs démarches administratives.



Première embauche ? Faisons simple

En 2022, le service Urssaf Première embauche, déjà existant en Île-de-France depuis plusieurs années, a été généralisé au niveau national à partir de septembre. Le principe est simple : l'Urssaf met à disposition de l'entrepreneur une équipe dédiée pour l'accompagner pendant les premiers mois suivant l'embauche de son premier salarié. En proposant ce service à cette étape-clé, l'Urssaf souhaite faciliter les démarches et éviter les incidents déclaratifs et de paiements. Elle permet ainsi aux entrepreneurs de se consacrer à ce qui compte vraiment : leur business.

Pour bénéficier de ce service entièrement gratuit, les nouveaux employeurs n'ont rien à faire : l'offre leur est proposée de façon proactive, libre à eux d'en profiter. Concrètement, le dispositif Première Embauche se matérialise par :

- Une assistance dans toutes les démarches dématérialisées ;
- Une prise en charge rapide des demandes et questions ;
- Un accompagnement dans la compréhension de la législation applicable ;
- Un suivi préventif du compte de l'entrepreneur pour limiter les incidents telles que les erreurs de déclaration ou les retards de paiement.

Les premiers bénéficiaires ont réservé un accueil positif à cette nouvelle offre.

En Île-de-France, 43 471 nouveaux employeurs ont été accompagnés en 2022.

Pour prolonger le dispositif, l'Urssaf Île-de-France a réalisé de nouveaux outils, sous la forme de trois vidéos distillant de premiers conseils aux entrepreneurs. Ces vidéos sont disponibles sur la chaîne YouTube « Urssaf Île-de-France ».

La visite conseil : un expert rien que pour vous !

Autre service généralisé en 2022 pour accompagner les jeunes entreprises : la visite conseil. Elle a pour objectif d'aider les entreprises de moins de 11 salariés, ayant procédé à leur première embauche depuis moins de 18 mois, à mieux comprendre et bien appliquer la législation sociale.

Il s'agit d'un dispositif totalement inédit : à la demande du chef d'entreprise, un expert se rend dans ses locaux pendant une à deux demi-journées pour étudier sa situation et répondre à ses questions. Le conseiller apporte l'aide nécessaire à une éventuelle mise en conformité avec la réglementation.

A l'issue de la visite, l'entrepreneur reçoit un diagnostic conseil qui formalise les observations de

l'expert et récapitule les documents consultés, la période étudiée, et les anomalies éventuellement constatées. Les conclusions sont opposables et, surtout, elles ne peuvent donner lieu à aucun redressement. C'est aussi ça, accompagner les entreprises.

Urssaf Création d'entreprise

En 2022, 157 347 créateurs d'entreprise ont été accompagnés en Île-de-France dans le cadre d'Urssaf Création d'entreprise.

Généralisé à toute la région francilienne au cours de l'année 2021, ce service d'accompagnement personnalisé et entièrement gratuit vise à aider les travailleurs indépendants et autoentrepreneurs en début d'activité à comprendre leurs droits et obligations sociales. L'objectif : leur donner les clés pour devenir progressivement autonomes dans la gestion de leur compte, notamment par le biais :

- d'un accompagnement lors des premiers temps-forts de leur activité (premières déclarations et premiers règlements de cotisations par exemple),
- d'une offre de rendez-vous par téléphone spécifique.

En complément, en 2022, l'Urssaf Île-de-France a également proposé aux travailleurs indépendants :

- une vidéo afin de leur expliquer, de façon ludique et pédagogique, le mode de calcul de leurs cotisations et contributions sociales ;
- un webinaire en partenariat avec l'administration fiscale afin de les accompagner dans leur déclaration de revenus fiscale et unifiée.

URSSAF CRÉATION D'ENTREPRISE EN 2022, CE SONT...

157 347 →

créateurs d'entreprise suivis, dont :

139 639 →

autoentrepreneurs

14 824 →

artisans commerçants (travailleurs indépendants)

2 884 →

professionnels libéraux (travailleurs indépendants)

10 057 →

premiers rendez-vous réalisés

Des services adaptés à chacun de nos publics

Les particuliers employeurs et leurs salariés ont pu bénéficier de nouveaux services en 2022. Ils représentent une population de plus en plus importante en France : en 2022, ils étaient 3,28 millions de particuliers employeurs. Des services à domicile via le service Cesu, à la garde d'enfants de moins de 6 ans via Pajemploi, l'Urssaf est leur principal interlocuteur. Parce que les particuliers peuvent rencontrer des difficultés à appréhender les formalités d'embauche, l'Urssaf a accéléré, en 2022, la mise à disposition de nouveaux services, plus simples, visant à contribuer au développement de ce secteur d'activité et à lutter contre le travail dissimulé.

Avance immédiate de crédit d'impôt : objectif atteint

Ce service, proposé par l'Urssaf en collaboration avec la Direction générale des Finances publiques, permet aux ménages de bénéficier immédiatement de leur crédit d'impôt services à la personne, alors qu'ils le percevaient habituellement avec un décalage de plusieurs mois. Mis en place en janvier 2022 pour les particuliers employant directement un salarié à domicile via le service Cesu, le dispositif d'avance immédiate a été étendu aux particuliers clients d'organismes de services à la personne.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : à fin décembre 2022, l'Avance immédiate a été activée par près de 250 000 particuliers employeurs en emploi direct et presque autant de clients d'organismes de services à la personne.

Les usagers du service Pajemploi ont eux aussi profité des services simplifiés

La fin de contrat est un passage obligé dans la vie d'employeur d'une assistante maternelle ou d'une garde d'enfants. Pour accompagner les employeurs dans la bonne réalisation des démarches (procédure de licenciement, calcul de l'indemnité, production du certificat de travail et de l'attestation employeur). L'Urssaf, en lien avec Pôle emploi, a ainsi mis en place en 2022 un service totalement dématérialisé qui permet de réaliser l'ensemble des

démarches et d'obtenir tous les documents utiles

L'Urssaf a également lancé en septembre 2022 une nouvelle application, disponible sur IOS et Android, pour faciliter au quotidien la relation entre les parents employeurs et les assistants maternels. « Mon Pajemploi au quotidien » permet aux parents et à leurs salariés d'automatiser les calculs d'heures réalisées à partir du contrat de travail et de partager un planning intégrant les heures travaillées, les congés, les déclarations, etc.

Une offre de service ad hoc pour les plus gros cabinets d'experts-comptables franciliens

Depuis plusieurs années déjà, l'Urssaf Île-de-France a souhaité investir l'accompagnement des experts-comptables en faisant le pari qu'en convainquant un interlocuteur, elle améliorerait la qualité de quantités de déclarations et fiabiliserait de nombreux comptes.

C'est ainsi que depuis 2018, la direction du Recouvrement de Montreuil centralise une offre d'accompagnement spécifique pour les 19 cabinets franciliens gérant plus de 100 comptes. A travers ces 19 interlocuteurs, ce sont 3 300 comptes cotisants qui sont couverts par cette offre.

Deux adresses courriels spécifiques ont été créées à l'attention de ces 19 cabinets. L'une consacrée à la gestion des comptes et l'autre aux questions juridiques. Une ligne téléphonique dédiée leur est également proposée.

L'Urssaf s'engage à apporter une réponse rapide et personnalisée et cette offre porte ses fruits. On constate notamment une meilleure qualité des déclarations sociales nominatives transmises par ces cabinets.

En 2022, des services collectifs sont venus compléter cette offre de service individuel. Ainsi, des webinaires ont été réalisés pour rendre compte des résultats de l'offre expert-comptable mais également pour communiquer sur les nouvelles offres de service mises à disposition par l'Urssaf.

Une newsletters pour les partenaires franciliens !

Lancée en octobre 2022, la newsletter des partenaires de l'Urssaf Île-de-France vise à leur apporter, chaque mois, un condensé des actualités de l'Urssaf en Île-de-France. Nos partenaires peuvent y retrouver des actualités publiées sur Urssaf.fr, le webzine francilien Urstart-idf.fr, nos chaînes YouTube, etc. (événements, services aux usagers, etc.). L'objectif est de

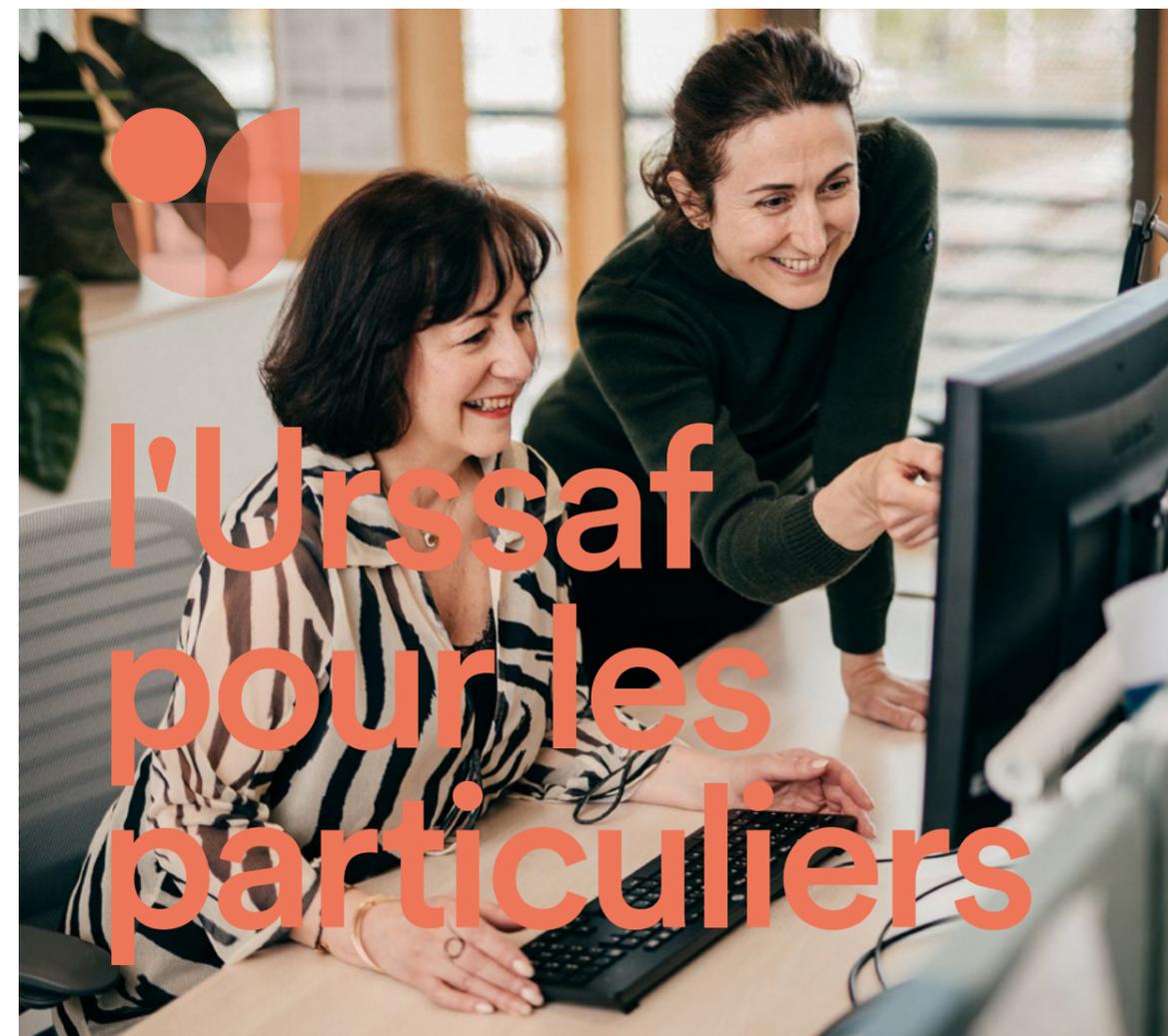
leur permettre de relayer ces actualités auprès de leurs propres publics dans le cadre d'un accompagnement global.

Le webzine pour les entrepreneurs

Employeurs, créateurs d'entreprises ou futurs créateurs, le webzine Urstart-idf.fr s'adresse aux entrepreneurs franciliens et décrypte pour eux les offres de services de l'Urssaf et de ses partenaires.

Des permanences à la French Tech

Depuis déjà 5 ans, l'Urssaf Île-de-France assure des permanences spécifiques pour les start-ups de la French Tech. En 2022, l'Urssaf Île-de-France en a accompagné 23. Cet accompagnement se traduit également par des temps forts : une intervention de nos équipes lors du « Legal month », l'accompagnement des lauréats de la prépa French Tech Tremplin, et un événement coanimé avec l'Apec et Pôle Emploi sur l'embauche du premier salarié.



Mobilité internationale et petites entreprises

En 2022, plus de 224 000 demandes de certificat DLA réalisées :

- 90 % traitées instantanément lorsque les conditions sont remplies (délivrées en 5 minutes)
- 10 % par les gestionnaires pour celles nécessitant une analyse plus approfondie

En 2022, le Centre Tese francilien c'est :

- 53 327 comptes d'entreprises
- 9 305 nouvelles adhésions au service Tese

Pour mieux accompagner certaines typologies d'usagers, il est parfois nécessaire de centraliser la gestion de certaines catégories de dossiers ou de certains services. C'est la raison pour laquelle le réseau des Urssaf s'organise en centres nationaux et pôles d'expertise qui agissent pour un segment d'usagers, sur l'ensemble du territoire.

Accompagner la mobilité internationale

Le service Urssaf mobilité internationale est destiné à simplifier les démarches des travailleurs qui résident en France et sont en situation de mobilité professionnelle à l'étranger. Il permet d'attester qu'ils relèvent de la Sécurité sociale française ou, dans certains cas, de déterminer à quel pays ils doivent être rattachés.

Le service Urssaf mobilité internationale concerne l'ensemble des publics de l'Urssaf : travailleurs indépendants, salariés, praticiens et auxiliaires médicaux, autoentrepreneurs, artistes-auteurs, employeurs adhérents au Tese ou au CEA, intermittents du spectacle, demandeurs d'emploi/étudiants/pensionnés.

De manière à centraliser et traiter le plus efficacement ces dossiers spécifiques, un centre national de gestion, composé des Urssaf Nord-Pas-de-Calais, Corse et Île-de-France, a été mis en place. Il a eu dans un premier temps pour mission de déterminer la législation applicable aux travailleurs indépendants inscrits en France et qui exercent provisoirement dans un autre État.

Depuis début 2022, l'Urssaf a également pour mission de gérer la DLA des travailleurs salariés, qui étaient jusque-là assurée par l'Assurance maladie. Ce transfert de gestion vise à mieux accompagner et sécuriser les entreprises et travailleurs indépendants, à améliorer les échanges d'informations entre acteurs français et étrangers et à renforcer la lutte contre la fraude, en s'assurant de l'assujettissement effectif à cotisations sociales.

Ce service s'intitule désormais "mobilité internationale" et s'appuie sur un service en ligne, permettant d'obtenir son certificat de mobilité internationale.

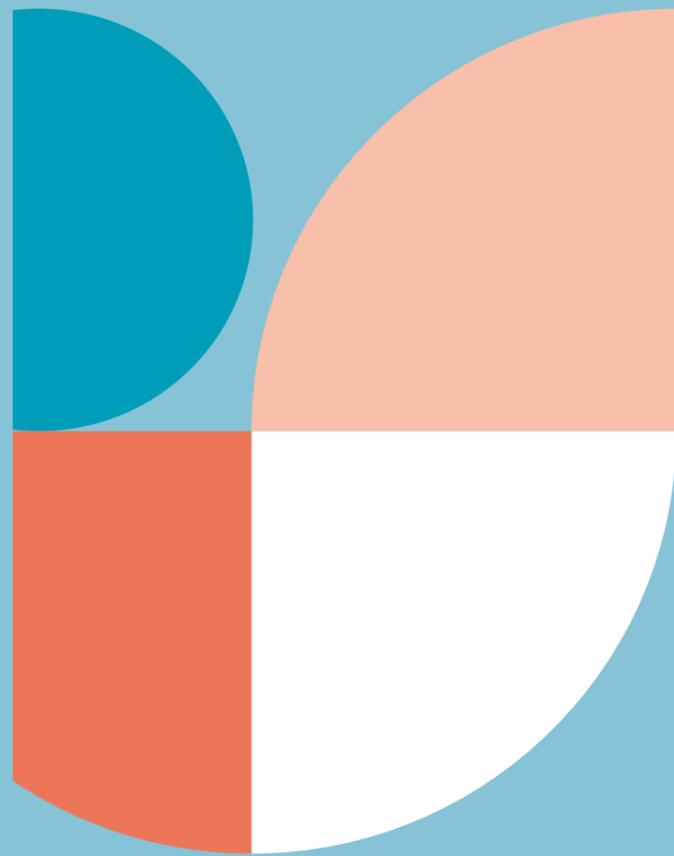
Aux côtés des petites entreprises

Le Titre emploi service entreprise (Tese) est un service gratuit du réseau des Urssaf destiné à simplifier les formalités sociales liées à l'emploi. À partir d'une seule déclaration de l'employeur, le centre Tese calcule les cotisations et prélèvements fiscaux, réalise les formalités déclaratives, les bulletins de salaires et autres. La gestion du Titre emploi service entreprise est confiée à deux centres nationaux spécialisés par secteurs d'activité.

En 2022, le Centre Tese francilien a géré 53 327 comptes d'entreprises. L'année a été marquée par une hausse des adhésions au service (9 305 nouvelles adhésions).

LE CENTRE NATIONAL D'ÎLE-DE-FRANCE GÈRE DIFFÉRENTS SECTEURS

- commerces de détail et de gros alimentaires ; métiers de bouche (boucherie, charcuterie, etc.) ;
- services à la personne (coiffure, esthétique, blanchisserie, etc.) ;
- santé et action sociale (professions de santé, structure d'accueil, vétérinaire, etc.) ;
- transport (transport routier, transport de voyageurs, agence de voyage, etc.) ;
- entreprises de services (activités financières, juridiques, informatiques, conseil, sécurité, nettoyage, assurance, publicité, centres d'appels, architecture, etc.) ;
- recherche et développement ;
- agriculture pour l'Outremer.



40 →
Une transformation
digitale non stop

high tech

Une transformation digitale non-stop

Élargissement de la mission de collecte, digitalisation et personnalisation des offres, impératifs de rapidité de développement et déploiement des solutions technologiques pour accompagner les politiques publiques, interopérabilité, etc. La transformation de l'Urssaf nécessite celle, en profondeur, de ses systèmes d'information. Se voulant agile et réactive, elle opère des choix technologiques et organisationnels pour sécuriser ses missions.

Modernisation en mode agile

Plutôt qu'une refonte complète de son système d'information (SI) historique, l'Urssaf a fait le choix d'une rénovation par « appartement » en utilisant des technologies modernes de types *open source*, API (Interface de programmation d'application) et *cloud*. L'objectif ? Sécuriser le SI historique tout en l'ouvrant au dialogue avec l'écosystème de la protection sociale et de l'État. Illustrations avec l'ouverture du « Portail pro » qui apporte aux entreprises une vision à 360° de leur situation sociale, fiscale et douanière, mais également avec le Dispositif ressources mensuelles (DRM), une base de données sur laquelle l'Urssaf intervient en vérification, et qui rassemble tous les éléments des DSN, dont les éléments de revenus, permettant ainsi à toutes les caisses de la Sécurité sociale qui s'y connectent d'identifier des personnes qui pourraient bénéficier d'une prestation.

Cette stratégie API First débouche sur une politique Cloud First pour toutes les nouvelles applications. L'Urssaf est ainsi à l'initiative dans la création d'une plateforme de cloud souveraine mutualisée avec l'Assurance maladie, la Caisse nationale d'assurance vieillesse et la Mutualité sociale agricole afin de stocker les données sociales. Elle a également mené des travaux de fond en matière de cybersécurité. Une équipe de 30 personnes est mobilisée sur ce sujet, en particulier sur la sécurisation des postes de travail et les nouvelles solutions de protection.

Haro sur la fraude aux noms de domaine !

La fraude aux noms de domaine est en plein essor. Si un contrôle strict n'est pas effectué, le risque de voir des sites revendiquer une appartenance à l'Urssaf et tenter d'escroquer financièrement des usagers n'est pas à prendre à la légère. Plusieurs noms de domaines ont été récupérés par la sous-direction des affaires juridiques pour limiter ces risques et endiguer le risque de confusion auprès des usagers.

Penser et développer différemment pour innover

L'Urssaf s'organise pour développer des services digitaux toujours plus intuitifs, accessibles et simples d'utilisation pour les usagers. Sa stratégie d'innovation repose sur des méthodes de travail plus agiles et une « approche produit » qui mise sur la collaboration entre toutes les parties prenantes d'un projet. Les usagers sont bien sûr au cœur de la conception de nouveaux produits. Ainsi, le service Avance immédiate pour les particuliers qui ont recours à des services à la personne a été préalablement expérimenté avec les usagers des départements de Paris et du Nord-Pas-de-Calais.

MUTUALISATION DE L'ÉDITIQUE

Jusqu'à présent, chaque organisme de la Sécurité sociale avait sa propre éditique, un terme qui désigne l'ensemble des outils, services et moyens informatiques appliqués à l'édition et l'envoi de documents. Ensemble, ils ont décidé de mutualiser leurs moyens. Dans ce cadre, c'est l'Urssaf qui assure la prise en charge de l'activité « courriers semi-automatiques » pour tous les organismes de Sécurité sociale. La mutualisation porte également sur la massification des envois de courrier par La Poste.

Acculturation interne au service de la donnée

Multipliant les initiatives et cherchant à créer une cohésion interne sur ces sujets, la DID a enregistré des avancées significatives dans le développement d'une culture digitale.

Dans le cadre du programme « 2022, Datannée », 300 collaborateurs et 19 organismes ont participé au *serious game* en équipe, conçu pour leur permettre de découvrir la puissance des données. Le challenge national Pépites, plateforme d'idéation interne de l'Urssaf, lancé pour « Créer un produit digital avec nos données » a permis de recueillir 77 idées. En soutien à l'intrapreneuriat, un « Idéathon », a fourni un cadre propice pour préciser 4 solutions.

L'intrapreneuriat n'est d'ailleurs pas une démarche nouvelle au sein de l'Urssaf. 2022 a connu trois concrétisations majeures pilotées par des collaborateurs :

- « **Mon Pajemploi au quotidien** », nouvelle application mobile qui simplifie les démarches des parents employeurs et sécurise la relation de travail avec leur assistant maternel en est un premier exemple. Testée avec l'Urssaf Auvergne, elle a été téléchargée 27 000 fois en 3 mois.
- La solution **Live LCTI**, développée par une inspectrice Urssaf, permet quant à elle aux inspecteurs de faire des relevés de recensement de travail dissimulé sur le terrain et d'avoir des réponses en temps réel : une innovation utile, expérimentée par 22 inspecteurs issus de 15 Urssaf.
- Enfin, le tout nouveau **Planisphère** est un outil développé en *low code*, qui consiste à développer des applicatifs à partir d'outils visuels et de processus pilotés par des modèles pour en accélérer et simplifier la création. Imaginé avec les utilisateurs finaux, Planisphère permet de planifier des activités et gérer le suivi des équipes et a déjà été adopté dans 3 organismes pour 4 services. L'intérêt ? Simple à prendre en main et rapide, il remplace de nombreux fichiers Excel !



nos jours les

44 →
Usagers, on vous entend

45 →
Relation partenariale :
témoignage

46 →
Sur le terrain

50 →
Connectés

Tous les 5 ans, l'Urssaf, au même titre que les autres organismes de Sécurité sociale, conçoit avec l'État sa Convention d'objectifs et de gestion (Cog), sa feuille de route stratégique qui fixe les orientations et les moyens nécessaires pour y répondre. Alors que la relation de service est plus que jamais au cœur des préoccupations de l'Urssaf, celle-ci a choisi de changer radicalement sa façon de faire : plutôt que de travailler « en chambre », pourquoi ne pas associer les premiers concernés par les offres de service à la réflexion et faire de la vraie co-construction ? Retour sur une initiative hors normes.

Usagers, on vous entend !

Du 5 avril au 31 mai 2022, l'Urssaf a invité ses usagers, partenaires et collaborateurs à partager leurs propositions et à voter sur celles des autres participants pour répondre à la question : « Comment améliorer l'accompagnement et les services de l'Urssaf pour ses usagers ? ». Une démarche participative rendue possible grâce à la plateforme *make.org*, une organisation neutre et indépendante dont la mission est de faire participer les citoyens et de mobiliser l'ensemble de la société civile pour la transformer positivement.

Plus de 120 000 participants ont pris part à une première phase de consultation, avec plus de 10 000 propositions et près de 1 300 000 votes. Des ateliers de transformation ont permis de dégager des consensus autour de premières pistes d'actions concrètes qui ont ensuite été soumises à nouveau au vote des usagers et des collaborateurs de l'Urssaf.

Grâce à ces contributions, l'Urssaf a pu définir des priorités et bâtir un plan d'action ambitieux. L'objectif ? Mettre en œuvre très prochainement certaines des solutions afin de répondre aux besoins des usagers.

Les 6 pistes :

- La gestion des cotisations : les usagers de l'Urssaf demandent à ce que la gestion des cotisations soit facilitée en multipliant les outils de suivi et de gestion de leurs activités afin notamment de mieux anticiper les futures échéances de paiement.
- Au téléphone avec l'Urssaf : l'organisme pourrait mettre en place de nouvelles modalités de traitement des appels, pour limiter la réitération, réduire les délais de traitement et améliorer la satisfaction de ses usagers.
- De nouveaux canaux pour contacter l'Urssaf : ce projet consiste à renforcer les canaux d'échanges avec l'Urssaf en développant différents canaux digitaux plus adaptés aux usages de ses publics.
- Mes demandes Urssaf en un clin d'œil : pour que les usagers n'aient à renseigner qu'une seule fois leur situation pour obtenir une réponse adéquate quel que soit leur interlocuteur
- Mes droits en tant que travailleur indépendant : mieux visualiser le lien entre les montants réglés par les travailleurs indépendants et les types de droits ouverts par ces cotisations
- Mon autoentreprise au quotidien : une meilleure prise en main de ce nouveau statut et la compréhension des démarches administratives qui seront nécessaires dans la vie de l'autoentrepreneur.

Sur le terrain

En 2022, l'Urssaf multiplie les rencontres de ses publics, avec une présence plus forte dans les événements économiques et entrepreneuriaux de son territoire. Une autre façon de montrer que l'organisme, certes incontournable sur son cœur de métier, entend bien déployer une stratégie d'ouverture concrète, sur le terrain.



François Zahn

Directeur de la Communication et des Partenariats

L'Urssaf Île-de-France a développé des partenariats dédiés à l'accompagnement de moments de vie spécifiques des usagers.

Pour accompagner ses publics dans leurs diversités, et offrir à chacun un accompagnement personnalisé dans son projet entrepreneurial, l'Urssaf Île-de-France s'allie avec différentes structures publiques ou associatives.

Deux exemples me paraissent particulièrement intéressants, et permettent de soutenir les projets entrepreneuriaux à impact positif, notamment dans les **quartiers prioritaires politique de la ville (QPV)**.

En 2022, à la suite de la convention nationale, l'Urssaf Île-de-France s'est associée avec Les Déterminés, une association qui aide à développer l'initiative et l'entrepreneuriat dans les QPV, et dans les milieux ruraux. Nous avons accueilli et accompagné deux promotions, dans le Val d'Oise et les des Hauts-de-Seine. Une masterclass a notamment été organisée dans les locaux de l'Urssaf Île-de-France à Cergy.

Cette même année, nous avons noué un partenariat avec Positive Planet (devenue depuis Positiv), une association qui œuvre en faveur de l'inclusion économique des habitants de quartiers prioritaires politique de la ville, et encourage particulièrement les projets entrepreneuriaux à impact social et environnemental positif. Chaque mois, nous assurons une permanence et des ateliers thématiques dans les locaux de l'association, à Montreuil.

Au-delà de ces deux partenariats, l'Urssaf Île-de-France a participé à de nombreux autres événements en 2022, notamment :

- **55 événements extérieurs** (CCI, CMA, Banque de France, Pôle emploi, organismes de formation, salon réunissant des élus, etc.) ;
- **22 webinaires avec des partenaires** – hors organismes de sécurité sociale (Adie, UNAPL, Paris and Co, etc.) ;
- **10 ateliers en visioconférence**, organisés dans le cadre de l'accueil commun avec l'Assurance retraite.

L'Urssaf voit BIG !

L'Urssaf a confirmé son engagement aux côtés de BPI France en s'associant pour la deuxième année consécutive au Big Tour du 5 mars au 26 novembre, avec de nombreuses dates partout en France. Au-delà de sa participation à ce festival de l'entrepreneuriat, l'Urssaf a choisi d'être présente au salon BIG 2022, le plus grand rendez-vous business en Europe. En Île-de-France, le Big Tour 2022 était présent à Saint-Quentin-en-Yvelines en avril.



Panorama des interventions extérieures

FÉVRIER 2022

Comité de direction commun



Premier comité de direction commun entre l'Urssaf Île-de-France et Pôle Emploi Île-de-France

Premier comité de direction commun entre l'Urssaf Île-de-France et Pôle Emploi Île-de-France en ligne. L'objectif a été de développer une meilleure connaissance réciproque des deux organismes pour améliorer l'expérience usagers. Ce comité marque la volonté des deux services publics de déployer plus largement toutes les précédentes initiatives telles que des ateliers communs, des webinaires, etc.

MARS 2022



À la rencontre des TPE et PME parisiennes avec l'Epec

Intervention lors d'une visio-conférence auprès de TPE et PME parisiennes pour les accompagner dans leurs démarches liées à l'embauche et la gestion de leurs salariés. Un événement organisé en partenariat avec le service d'appui RH de l'Epec (Ensemble Paris emploi compétences). L'objectif de cette rencontre a été de guider ces entreprises dans les formalités liées à l'embauche et la gestion administrative de leur personnel et leur présenter les services proposés par le réseau des Urssaf pour réaliser leurs démarches en toute simplicité.

AVRIL 2022



Rencontre avec les entreprises membres du réseau Clubeee

En partenariat avec le Club des entrepreneurs d'Est-Ensemble (Clubeee), l'Urssaf Île-de-France a organisé un atelier à l'attention des membres de ce réseau d'entreprises. Au programme de cette action partenariale : faire connaître encore davantage le rôle du réseau des Urssaf, ainsi que les services proposés au niveau régional à destination des entreprises, dont certains sont parfois méconnus des publics.

AVRIL 2022



À la rencontre des conseillers de la BGE PaRIF

Intervention auprès des conseillers de la BGE PaRIF dans le cadre d'un atelier organisé en visioconférence. L'objectif a été de sensibiliser sur les démarches et obligations sociales des créateurs d'entreprises, public cible de l'organisme, avec des focus sur des thématiques spécifiques telles que l'Acre, le calcul des charges sociales sur dividende ou le cumul des statuts de salarié et de dirigeant d'entreprise.

MAI 2022



En direct de l'agence Pôle emploi de Cergy

Rencontre avec les conseillers de Pôle Emploi du Val-d'Oise dans le cadre d'un atelier pédagogique. Un chargé de la relation cotisants de l'Urssaf Île-de-France a informé les référents créations d'entreprise sur les missions et offres de service et sur les démarches et obligations sociales des créateurs d'entreprise qu'ils accompagnent.

JUIN 2022



Zoom sur

Notre convention de partenariat avec l'Adie

Rendez-vous avec les salariés et bénévoles de l'Adie !

Après la signature d'une convention de partenariat avec l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), destiné aux entrepreneurs et aux porteurs de projets éloignés du marché du travail et du système bancaire, un atelier à visée pédagogique pour leurs équipes a été organisé pour renforcer leur accompagnement.

JUIN 2022



L'Urssaf Île-de-France à l'afterwork du BGE Club

Animation d'un atelier par un inspecteur du recouvrement auprès d'entrepreneurs membres de la BGE PaRIF (spécialisée dans l'accompagnement, par le conseil et la formation, des créateurs d'entreprise). Au programme, guider les participants dans les formalités liées à l'embauche et la gestion administrative de leur personnel et leur présenter les services proposés par le réseau des Urssaf pour réaliser leurs démarches en toute simplicité.

NOVEMBRE 2022



3^e édition de la prépa French Tech Tremplin

Animation d'un atelier à l'attention des lauréats de la Prépa French Tech Tremplin, aux côtés de la DGFIP et de la CCI Paris, afin de fournir aux participants un accompagnement global et les aider à sécuriser leurs pratiques dans le cadre de la création de leur entreprise. Ce programme de la Mission French Tech vise à ouvrir les portes de l'écosystème des startups à un public qui en est a priori éloigné et, ainsi, à favoriser la diversité dans les startups.

NOVEMBRE 2022



À la rencontre des délégués du Défenseur des droits franciliens

Présentation aux délégués du Défenseur des droits des missions du réseau des Urssaf et de leurs services lors d'une webconférence. L'Urssaf Île-de-France contribue ainsi à l'accompagnement de ses publics par le biais de la bonne information des partenaires et de structures qui accueillent, conseillent ou orientent des entreprises et/ou travailleurs indépendants.

NOVEMBRE 2022



Une master class pour les Déterminés

Deux promotions de l'association Les Déterminés, proposant un programme d'accompagnement gratuit à l'entrepreneuriat, étaient à l'Urssaf Île-de-France pour les accompagner dans leurs démarches liées à la création d'entreprise et les aider à sécuriser leurs pratiques. Cette action s'inscrit dans le cadre d'un partenariat conclu en avril 2022.

NOVEMBRE 2022



Atelier « Créateurs d'entreprise, ce qu'il faut savoir sur le plan social »

Animation d'un atelier par nos experts sur le thème : « Créateurs d'entreprise, ce qu'il faut savoir sur le plan social », en partenariat avec l'antenne de Positive Planet : La CoCotte, à Montreuil. Missions de l'Urssaf, statuts juridiques, formalités, services en ligne, etc. étaient au programme.

Principaux événements avec nos partenaires en faveur de la création d'entreprise ou des porteurs de projets

JANV. 2022

Webinaire 5 jours pour entreprendre pour les porteurs de projets entrepreneuriaux et des créateurs d'entreprises en collaboration avec la CCI de l'Essonne.

FÉV. 2022

Intervention en webinaire auprès des futurs créateurs d'entreprise en collaboration avec la BGE Adil (Boutique de gestion espace de l'Agence pour le développement de l'initiative locale).

AVRIL 2022

Webinaire sur l'essentiel pour réussir sa création d'entreprise en collaboration avec le Pôle Emploi de Seine-et-Marne.

Webinaire sur la déclaration de revenus unifiée en collaboration avec la DGFIP.

JUIN 2022

Atelier de formation des bénévoles et des salariés de l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique).

Salon Welcome 94 ou comment entreprendre dans le Val-de-Marne en collaboration avec la CCI du Val-de-Marne.

JUILL. 2022

Workshop avec l'association Les Premières Île-de-France qui accompagne les femmes et les équipes mixtes dans la création et le développement de leurs entreprises innovantes.

Atelier Mercredi Business pour le public des Jeunes entreprises (JE) en collaboration avec la CCI de Seine-Saint-Denis.

SEPT. 2022

Présentation de l'Urssaf Île-de-France auprès de demandeurs d'emploi créateurs d'entreprises en collaboration avec Pôle Emploi Direction territoriale 94.

Salon Hacking de la ville de Paris à destination des startups ou jeunes entreprises en collaboration avec la Ville de Paris.

OCT. 2022

Forum création d'entreprise - semaine Restart à destination des créateurs d'entreprise en collaboration avec Pôle Emploi Paris Diderot.

NOV. 2022

Salon Les RDV de l'entrepreneuriat et du rebond d'Orly-Paris à destination de porteurs de projet et créateurs d'entreprise en collaboration avec Orly Paris et Orly international.

Salon des transitions professionnelles pour renseigner les visiteurs sur nos offres d'emploi et sur les étapes de la création d'entreprise en collaboration avec le Medef d'Île-de-France.

Webinaire Entreprendre en libéral - UNAPL sur les statuts des créateurs d'entreprises et les missions de l'Urssaf en collaboration avec l'Oriff PL (Office Régional d'Information, de Formation et de Formalités des Professions Libérales) Île-de-France.

DÉC. 2022

Les bons conseils pour démarrer son activité d'auto-entrepreneur en collaboration avec l'Union des auto-entrepreneurs (UAE).

Organisation d'une permanence RDV au sein de l'antenne Positive Planet, La Cocotte de Montreuil, pour les entrepreneurs des QPV de Seine-Saint-Denis dans le cadre d'un nouveau mécénat de compétences.



Retrouvez nos prochains événements, accédez aux replays sur www.iledefrance.urssaf.fr



Connectés

Poursuivant sa démarche d'ouverture, l'Urssaf renforce sa présence sur les réseaux sociaux en lançant un compte Instagram et un compte TikTok. En appui à sa stratégie partenariale qui met une emphase particulière sur les jeunes et les femmes entrepreneures, l'Urssaf affirme ainsi sa volonté de pousser l'information sur les canaux consultés par ses publics.



Si l'Urssaf caisse nationale a investi en 2022 TikTok et Instagram, l'Urssaf Île-de-France est quant à elle présente sur 3 réseaux : Twitter, LinkedIn et YouTube. Chaque réseau est utilisé dans un but particulier, à destination d'utilisateurs ciblés ou de nos partenaires.

Twitter : mise en avant des offres de service, de l'événementiel régional

A destination de nos usagers et partenaires, le compte Twitter @Urssaf_IDF permet de mettre en avant nos offres de service, de faire le relais de nos événements et de présenter nos partenariats. Réseau de l'imédiateté, Twitter est également un moyen facile pour les usagers, prisé en particulier par les autoentrepreneurs, de poser des questions d'ordre général ou sur leurs dossiers en particulier.

LinkedIn : vecteur de communication B to B et de marque employeur

Près de 5 000 personnes suivent désormais le compte LinkedIn de l'Urssaf Île-de-France. Ils y retrouvent une synthèse de l'activité de l'Urssaf à l'attention de ses publics : actions partenariales, nouveaux services, accompagnements spécifiques, présence sur des salons, participations à des formations, etc.

Par ailleurs, l'Urssaf Île-de-France se dévoile également sur ce réseau en tant qu'employeur et y présente tant ses innovations en termes de conditions de travail, que ses salariés eux-mêmes. L'objectif ? Faire connaître nos métiers et leurs réalités.

Enfin, la présentation de l'Urssaf et de l'éco-système de la Sécurité sociale est rappelée pour mieux informer les usagers sur notre rôle et le sens de notre mission de collecteur social.

YouTube : webinaires et tutos à dispo

Créée en février 2018, la chaîne YouTube de l'Urssaf Île-de-France permet de compléter son offre de services. Elle propose notamment des tutoriels qui permettent de guider les usagers dans leurs démarches en ligne. Plusieurs webinaires explicitant des offres de services ou présentant les démarches à accomplir en tant qu'entrepreneur sont également disponibles.

En 2022, ce ne sont pas moins de 15 vidéos qui ont été postées sur la chaîne YouTube de l'Urssaf Île-de-France, majoritairement à vocation pratico-pratique.

AUDIENCE DES COMPTES FRANCILIENS

2 851 →

Nombre d'abonnés Twitter
@Urssaf_IDF au 31/12/2022

4 729 →

Nombre d'abonnés LinkedIn
@Urssaf_IDF au 31/12/2022

2 960 →

Nombre d'abonnés YouTube
@TutosUrssafIDF au 31/12/2022



culture

54 →

Politique RH

56 →

La QVCT voit grand :
témoignage

58 →

RSO et sobriété :
on contribue



Des métiers porteurs de sens, un collectif engagé, un environnement bienveillant

Depuis plusieurs années, les collaborateurs de l'Urssaf et de son réseau sont activement impliqués dans des projets de transformation de leurs métiers, de leurs méthodes de travail et organisations. Unis par le sens profond de leur mission, ils donnent son visage à une entreprise innovante qui affirme sa différence à travers une marque employeur attractive.

Relever le défi de l'attractivité

Comment fidéliser ses collaborateurs et attirer les talents ? L'Urssaf accélère sur le front de la marque employeur. En 2021, elle avait impliqué ses collaborateurs dans la définition de sa marque employeur afin de faire connaître ses spécificités et atouts. Cette stratégie s'est pleinement déployée en 2022, portée par un discours commun, des outils de communication et la mise en avant d'offres d'emploi.

En pratique, l'Urssaf est un réseau de 16 000 collaborateurs répartis sur toute la France. Plus de 130 métiers s'y côtoient : gestionnaires de compte, inspecteurs, métiers de l'informatique, digital, conseil, expertise juridique, relation client et ressources humaines sont autant de métiers représentés. Comme chaque année, l'Urssaf a lancé sa campagne de recrutement en septembre et ouvert 119 postes pour renforcer des équipes qui comptent 1 500 inspecteurs et 220 contrôleurs. En Île-de-France, ce sont 21 inspecteurs et 4 contrôleurs qui ont été recrutés en 2022. Avec un message : la réalité de ce métier au service de l'intérêt général est bien plus riche que son image réductrice ne le laisse à penser.

L'Urssaf est enfin un organisme qui donne la chance aux jeunes. L'organisme accueille et forme des stagiaires et des alternants qui deviendront les collaborateurs de demain. Ainsi, en 2022, l'Urssaf a accueilli 240 alternants au sein de son réseau, dont 59 pour l'Île-de-France.

Un collectif de travail renforcé

Plusieurs accords ont été signés au niveau national en 2021 sur le travail à distance, le droit à la déconnexion et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

L'accord de télétravail francilien, préparé en 2021, est entré en vigueur en 2022. Cet accord prévoit la possibilité pour les salariés ayant plus de 6 mois d'ancienneté* de pouvoir travailler jusqu'à 3 jours par semaine, depuis plusieurs lieux, et de pouvoir à tout moment demander à modifier leur nombre ou choix de jours de télétravail. Des dispositifs spécifiques ont également été pensés pour accompagner certaines situations personnelles, comme celle de proche aidant par exemple.

EN ÎLE-DE-FRANCE

2 800 →

Nombre de collaborateurs

84 % →

Collaborateurs formés chaque année

85 % →

De télétravailleurs

99/100 →

Index égalité femmes-hommes

8,69 % →

D'emploi direct de travailleurs handicapés

Sobriété énergétique, des actions concrètes déployées

Érigée en priorité nationale, la sobriété énergétique a fait l'objet d'un engagement renforcé de l'Urssaf. Un plan d'actions visant à transformer durablement les pratiques de l'organisme a été lancé en octobre.

* hors personnels itinérants

index d'égalité professionnelle indicateurs 2022

Note globale

99/100



Un objectif central fixe le cap : réduire la consommation énergétique de 10 % en deux ans pour l'ensemble de son réseau. Dès l'été, tous les organismes se sont mobilisés pour réaliser des économies dans trois domaines : les bâtiments, la consommation d'électricité et les déplacements. Pour partie, il s'inscrit dans la continuité de la feuille de route 2018-2022 avec l'optimisation de l'alimentation des serveurs informatiques, l'adaptation des réglages des lumières et la sensibilisation à une mobilité plus durable des véhicules. Pour une autre, il fixe de nouvelles règles pour accélérer. Exemples : chauffage des bâtiments au maximum à 19° et une température plancher de 26° pour déclencher la climatisation ; arrêt des ordinateurs et des écrans le soir et mise en veille des téléphones fixes. Pour déployer cette démarche, des ambassadeurs ont été désignés dans chaque organisme de l'Urssaf. Véritables relais de l'information, ils ont vocation à recueillir et diffuser les bonnes pratiques dans leur entourage. En Île-de-France, c'est un réseau de 42 collaborateurs qui assure cette mission.

Les nouveaux bâtiments de l'Urssaf Île-de-France répondent aux normes HQE (Haute Qualité Environnementale). Le bâtiment de Montigny-le-Bretonneux, inauguré en septembre 2022 et fort de 3 labels environnementaux, participe également à la redistribution de l'énergie solaire, avec plus de 80 m² de panneaux photovoltaïques en toiture.

La QVCT voit grand

La QVCT (qualité de vie et conditions de travail) a officiellement remplacé la traditionnelle QVT (qualité de vie au travail) dans le Code du Travail le 31 mars 2022. Déjà très engagée dans ce domaine, l'Urssaf Île-de-France poursuit ses travaux et propose à ses collaborateurs des dispositifs visant à couvrir différentes situations ayant une incidence sur leur quotidien de travail.

Une équipe au service de la QVCT

A l'Urssaf Île-de-France, une équipe de 11 personnes travaille au quotidien pour que les conditions de travail soient toujours améliorées et concilient au mieux vie privée et performances professionnelles.

Une grande autonomie d'organisation

A l'Urssaf Île-de-France, les collaborateurs peuvent adapter leurs horaires de travail à leurs contraintes personnelles sous réserve que cela ne perturbe pas les nécessités de service. 88 % de nos collaborateurs télétravaillent de manière régulière ou occasionnelle.

Accompagner les situations de vie

Plusieurs dispositifs accompagnent la parentalité. Parmi eux, l'Urssaf Île-de-France réserve des berceaux pour les jeunes parents dans des crèches partenaires. En 2022, ce sont 35 collaborateurs qui ont pu bénéficier d'une place au sein des crèches Babilou.

Par ailleurs, plusieurs mesures ont été développées pour accompagner nos salariés en situation de proches aidants : forfait de télétravail supplémentaire, aménagement des horaires de travail, possibilité de passer en temps partiel, etc. Il est également possible, pour tous nos collaborateurs, de donner une partie de leurs RTT pour qu'elles puissent bénéficier à leurs collègues en situation de proches aidants.

Favoriser la diversité et l'inclusion

Depuis 2019, les entreprises de plus de 50 salariés ont une obligation de résultat concernant l'égalité salariale entre les femmes et les hommes et elles doivent évaluer leurs résultats sur la base de plusieurs indicateurs rassemblés dans un index de l'égalité. Cette évaluation donne lieu à une publication chaque année. L'Urssaf Île-de-France a obtenu la note de 99/100 en 2022, en progrès de 4 points par rapport à 2021.

8,69 % de nos collaborateurs sont en situation de handicap. Pour faciliter leur intégration, outre l'adaptation de leur poste de travail de nombreuses actions sont déployées toute l'année pour favoriser leur intégration : formation des collègues, sensibilisation, etc. En 2022, 13 collaborateurs bénéficiant d'une RQTH ont été embauchés.

Par ailleurs, l'Urssaf Île-de-France mène de nombreuses actions proactives pour favoriser le recrutement de personnes en situation de handicap : présence sur des salons, partenariat avec *JobInLive*, etc.

De nouvelles méthodes de travail

Depuis 2021, l'Urssaf Île-de-France est dotée d'un Lab Innov', espace de co-construction issu du projet pour l'entreprise Ensemble.

L'idée du Lab'Innov est simple : il s'agit de mettre à disposition des

collaborateurs un espace neutre, physique ou virtuel, qui permette à chacun d'exprimer ses idées pour résoudre un problème ou lancer une action d'amélioration de notre mode de fonctionnement. Organisé de façon conviviale et ludique, cet espace utilise les outils de l'intelligence collective pour résoudre des problématiques diverses.

En 2022, 16 ateliers ont été organisés dans tous les secteurs d'activité de l'organisme (métier, support, etc.).

Des challenges collectifs permettent également de mobiliser les équipes pour travailler sur un projet afin d'améliorer un processus ou de fiabiliser des connaissances.

En 2022, 7 équipes regroupant 60 personnes, ont porté leurs idées lors du challenge visant à développer la transversalité.

Une ouverture sur l'extérieur

En 2022, le partenariat de mécénat de compétences initié avec l'association Force Femmes a été complété d'un nouveau partenariat avec l'association Positive Planet.

L'enjeu de cette collaboration est d'accompagner efficacement les entrepreneurs des quartiers prioritaires, public cible de l'association.

L'offre de mécénat de compétences est proposée dans la nouvelle antenne de Positive Planet, « La CoCotte », qui a ouvert ses portes le 18 octobre 2021 à Montreuil.

Des collaborateurs de l'Urssaf Île-de-France travaillant à Montreuil y assurent des permanences gratuites une fois par mois. Nos collaborateurs y proposent soit des permanences pour un accompagnement individualisé des entrepreneurs, soit l'animation d'ateliers (par exemple « créateur d'entreprise : tout savoir sur le plan social », « autoentrepreneur, nos conseils pour bien démarrer votre activité »).



l'Urssaf recrute

Avec nous,
agissez pour une protection sociale durable et solidaire

Retrouvez toutes nos offres sur lasecurecrute.fr





RSO : on contribue !

L'Urssaf Île-de-France a poursuivi en 2022 son engagement sur le versant responsabilité sociétale des organisations (RSO). Au sein de l'organisme, l'équipe en interne s'appuie sur un sponsor et un pilote RSO accompagnés d'un comité de pilotage composé de 14 membres (issus des différentes directions) qui définissent et mettent en œuvre des actions opérationnelles. 28 collaborateurs, ambassadeurs RSO, ont comme mission de relayer les actions sur les différentes directions départementales.

Depuis plusieurs années, les collaborateurs de l'Urssaf Île-de-France sont impliqués activement dans des projets de transformation de leur organisme, de leurs métiers et de leurs méthodes de travail. Unis par le sens profond de leur mission de service public, ils font de l'Urssaf une entreprise innovante et humaine qui affirme sa différence à travers une marque employeur attractive. Les actions menées s'appuient sur un référentiel national décliné localement dans un plan annuel de RSO.

La gouvernance responsable : intégrer la RSO dans les missions et activités de chacun

Au sein de l'organisme, l'équipe en interne s'appuie sur un sponsor et un pilote RSO accompagnés d'un comité de pilotage composé de 14 membres (issus des différentes directions). Ensemble, ils définissent et mettent en œuvre des actions opérationnelles. Au total, 28 collaborateurs sont « ambassadeurs RSO ». Ils ont comme mission de relayer les actions au sein de toutes les directions et sites de l'Urssaf Île-de-France.

Un nouveau sponsor RSO, Vincent Guérinet (Directeur adjoint en charge de la gestion interne), a été désigné en 2022. De nombreuses communications ont été réalisées en interne via l'intranet et Yammer (Office 365) et, en externe, via LinkedIn, Twitter, notre site Partenaires ou notre site de recrutement afin de présenter la place de la RSO dans nos choix et actions.

Le social : porter une réelle attention aux collaborateurs

L'Urssaf Île-de-France a procédé à l'évaluation de l'index d'égalité femmes-hommes et a obtenu en 2022 la note de 99 points sur 100, contre 94/100 en 2021. Un sujet pris très au sérieux.

Inclusion : de nombreuses actions ont été mises en place pour sensibiliser les collaborateurs et faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap, et pour recruter des profils à besoins spécifiques. Ainsi, par exemple, l'Urssaf s'est mobilisée pour la Seeph (Semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap) en mettant en place un *Duo day* où une personne en situation de handicap a été accueillie pendant une journée par notre département informatique pour présenter le travail et susciter une vocation. Quatre ateliers ont également été organisés pour sensibiliser le personnel aux difficultés pouvant être rencontrées en entreprise lorsque l'on est atteint de cécité ou qu'on se déplace en fauteuil roulant.

Recrutement : l'Urssaf Île-de-France était présente au salon Hello Handicap et a développé un partenariat avec le cabinet Job in Live. Ce partenariat a permis le recrutement d'un collaborateur en contrat d'apprentissage de 24 mois. Il est à noter qu'à l'Urssaf Île-de-France, le taux d'emploi de personnes en situation de handicap s'élève à 8,69 % en 2022.

Santé des collaborateurs : une campagne de vaccination contre la grippe saisonnière a été effectuée pour les volontaires sur les différents sites de l'Urssaf Île-de-France.

Environnement : réduire notre impact !

Concernant notre impact environnemental, l'intégration des enjeux de RSO dans la gestion du patrimoine immobilier est essentielle. L'Urssaf Île-de-France a ainsi déployé son plan de sobriété énergétique en relais des politiques nationales, ce dans 7 grands domaines et pour agir de manière simple et efficace. Par exemple, la température intérieure a été fixée à 19 degrés pendant la période hivernale 2022. Le passage électrique au 100 % LED a été réalisé avant la fin de l'année sur les sites qui n'en étaient pas encore équipés.

De nouvelles ruches ont été installées en mai 2022 sur les sites d'Évry et de Lieusaint, après celles de Montreuil et de Champs-sur-Marne. Autre action pour faire entrer la nature dans nos locaux : la mise en place de jardins collectifs. Ainsi, à Dammarie-les-Lys,

UN ENGAGEMENT QUI NE SE DÉMENT PAS

En 2022, l'engagement en faveur de la lutte contre le cancer a revêtu différents aspects au sein de notre organisme :

- 271 coureurs et marcheurs de l'Urssaf Île-de-France se sont investis pour cette cause dans le cadre d'Odyssea : le 2 octobre au Château de Vincennes, à Lieusaint sur l'un des sites de Seine et Marne de l'Urssaf Île-de-France, ou bien encore individuellement, de manière connectée ;
- 19 de nos collaboratrices de Seine-et-Marne (Lieusaint et Dammarie-les-Lys), ont participé le 24 juin, à la 11e édition de la Sénartaise, une marche et une course de 6 km visant à collecter des fonds pour lutter contre le cancer ;
- à Lieusaint, certains collaborateurs ont participé à l'achat du matériel nécessaire à la confection de coussins « cœurs » qui permettent de soulager les tensions et douleurs après une chirurgie mammaire et d'autres les ont confectionnés. Ils ont été remis au service Oncologie de la Clinique Saint-Jean-Ermitage à Melun ;
- des porte-clefs en forme de cœur ont été réalisés et vendus au profit de la Ligue de lutte contre le cancer ;
- toujours à Lieusaint, une collecte de sous-vêtements a été organisée pour sensibiliser les collaborateurs au cancer du sein ; une initiative de la Communauté Brie Nangisienne, soutenue dans le cadre d'Octobre rose.

un arbre a été planté et un potager est entretenu par les collaborateurs. Partage de boutures, arrosage, culture et récolte étaient également au programme sur le site de Cergy.

L'Urssaf Île-de-France s'est également engagée en 2022 en faveur d'une mobilité durable. Un « Forfait mobilités durables » a été mis en place depuis janvier 2022. Celui-ci permet de valoriser différents moyens de transports « doux » : le vélo, la trottinette, le gyropode et le covoiturage (conducteur ou passager). Une plateforme Urssaf dédiée au covoiturage, en partenariat avec l'entreprise Klaxit, organise ce service de mobilité partagée.

Enfin, l'Urssaf Île-de-France, a cherché à promouvoir une gestion durable des ressources. Pour ce faire, les équipes en charge de la gestion du patrimoine et des ressources humaines ont mené une large opération de don de mobilier amorti au profit des collaborateurs : 353 pièces pour 131 bénéficiaires !

L'économie : intégrer les enjeux RSO dans la stratégie et le processus achat

Une économie plus responsable ! L'Urssaf Île-de-France a fait le choix en 2022 de recourir plus systématiquement à des clauses environnementales et sociales dans les procédures d'achats et de marchés. C'est notamment le cas à l'occasion de prestations récurrentes confiées à des ESAT (Établissement et

service d'aide par le travail), pour de la restauration lors de séminaires ou de la gestion des espaces verts.

De la même manière, le département communication a initié en 2022 un processus d'achat responsable en commandant uniquement des goodies fabriqués en France.

Les territoires : développer notre implication sociétale dans les territoires

Des partenariats locaux ont été noués sur les territoires, notamment avec l'Adie, Positive Planet, ou grâce au dispositif Help !, proposé en Île-de-France, un mécénat de compétence a également été mis en place avec Force Femmes... Le réseau des partenaires franciliens de l'Urssaf Île-de-France se développe de plus en plus, sur tous les territoires, pour être en adéquation avec notre devise « l'Urssaf, à vos côtés ! ».

La participation à des actions de sensibilisation contre les cancers féminins (voir encart) a encore été importante en 2022 : collecte de radiographies à Lieusaint, collectes de jouets au profit de la communauté Emmaüs de Trappes, et donnés à des familles dans le besoin, ou mis en vente par Emmaüs à un tarif solidaire pour financer le projet social de la communauté.

PROMOUVOIR LA QVCT : ACTIONS D'INFORMATIONS ET SENSIBILISATION

- Durant la SQCVT, des communications variées ont été réalisées sur différents thèmes : santé au travail et prévention, conciliation vie privée / vie professionnelle, diversité et inclusion, sens du travail ;
- Pendant la campagne de télétravail 2022, les collaborateurs ont eu la possibilité de conserver ou annuler le nombre de jours de télétravail, le diminuer ou l'augmenter (jusqu'à 3 par semaine) ainsi que de désigner un second lieu de télétravail ;
- Campagne Berceaux 2022 : 11 places (sur les 28 proposées) se sont libérées pour la période 2022/2023, elles permettent l'accueil d'un enfant jusqu'à 5 jours par semaine.

4 →

Copil RSO durant l'année

4 →

ateliers de sensibilisation au handicap pendant la Semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap

8,69 % →

taux d'emploi de personnes en situation de handicap

236 →

personnes vaccinées contre la grippe saisonnière

0,69 % →

taux d'absentéisme de courte durée





décideurs

64 →
Le Codir

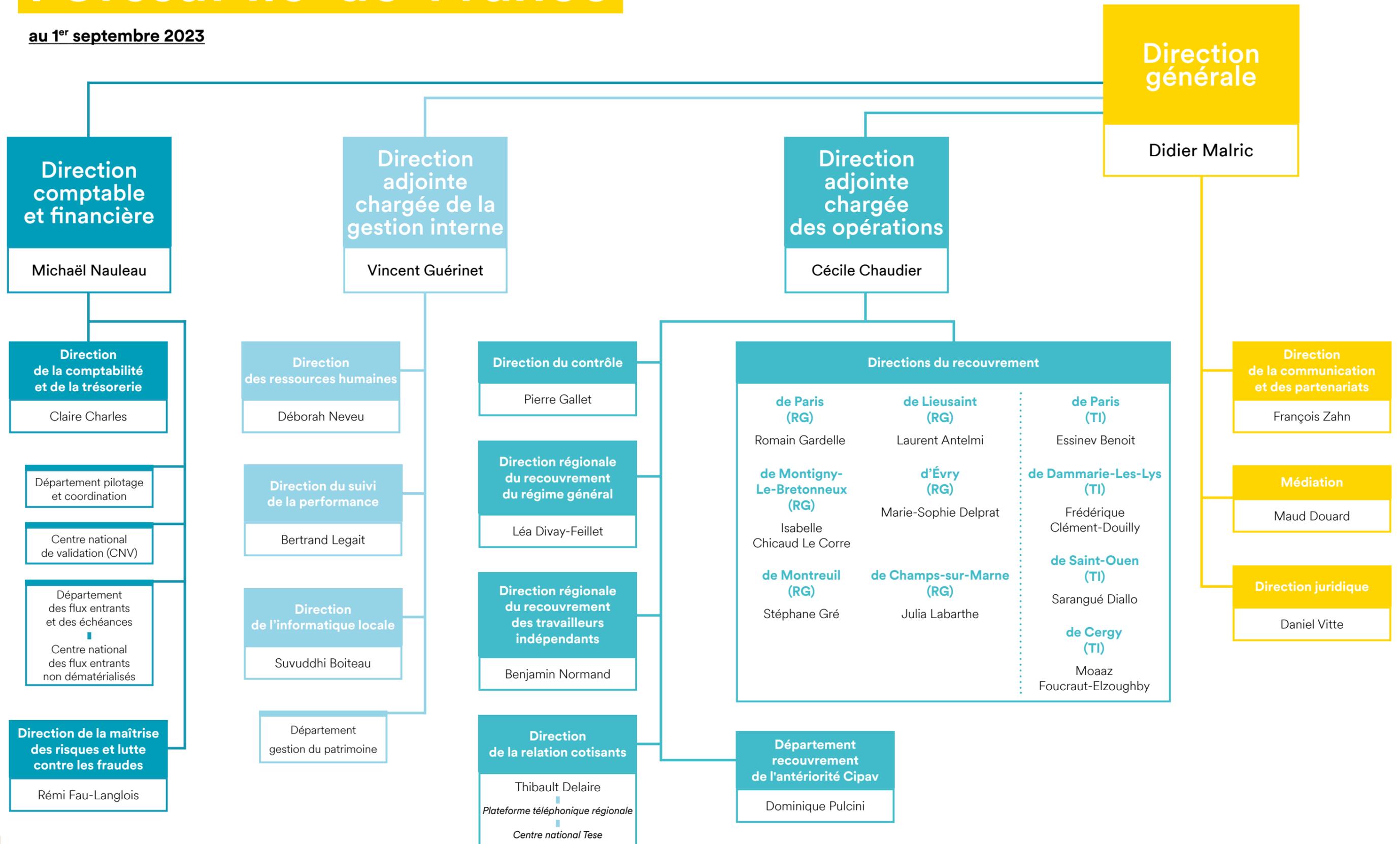
66 →
Le conseil d'administration

68 →
Le conseils de la protection
sociale des travailleurs
indépendants

70 →
Le conseil départemental
de Seine-et-Marne

Organigramme de l'Urssaf Île-de-France

au 1^{er} septembre 2023



Le conseil d'administration

au 31 janvier 2023

Le conseil d'administration approuve la décision de nomination par le directeur de l'Urssaf caisse nationale du directeur général et du directeur comptable et financier. Il vote le contrat pluriannuel de gestion (CPG) liant l'organisme à l'Urssaf caisse nationale qui fixe les orientations nationales, puis les budgets annuels de gestion administratives qui en découlent. Il approuve les comptes annuels de l'organisme établis par le directeur comptable et financier et arrêtés par le directeur général. Il porte les attentes des différentes catégories d'usagers et les représente notamment en matière de relation avec les cotisants, de recouvrement et de qualité de service.

31 →

réunions du conseil d'administration et de ses commissions

Jérôme QUENTIN-MAUROY, président
Franck MANOGIL, vice-président
Haykail ZAÏER, 2^e vice-président
Christian COLINET, 3^e vice-président

Titulaires Suppléants

Représentants des employeurs*

MEDEF

Jérôme QUENTIN-MAUROY Thomas SALLOT
Philippe SAVAJOLS Anne-Gabrielle VERDIER

CPME

Haykail ZAÏER Bruno GLINEUR
Nicolas LIXI

U2P

Dominique EURY Zeljko MILOSEVIC

Représentants des travailleurs indépendants*

CPME

Stéphane FRIEDMANN

FNAE

Nataliya AKATOVA Antoinette BONNEAU

Représentant de l'instance régionale de la protection sociale des travailleurs indépendants d'Île-de-France**

CPME

Frank DELVAU

Titulaires Suppléants

Personnes qualifiées*

Denis COLEU
Maryline BRISSET
Patrice BERGEN
Isabelle SAVELLI

Représentants des assurés sociaux*

CGT

Hakim NAILI Cécile MARCHAND

CGT FO

Vincent VILPASTEUR Dolorès DAMBRIN
Christian COLINET Carole PRIOULT

CFE CGC

Frédéric-Paul MARTIN André LEGAULT

CFDT

Franck MANOGIL Sébastien GUIGNANT
Linda SHIBDUTH Valérie ORIEUX

CFTC

Gérard LANGET Shanoor FAZAL

Représentants du personnel**

CGT

Barbara DEGRAS
Christophe JACOB
Yvan CONSTANT

* voix délibérative
** voix consultative

Les commissions du conseil d'administration

Commission d'examen des comptes (CEC)

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

Hakim NAILI
Valérie ORIEUX
Carole PRIOULT, vice-présidente
Shanoor FAZAL
Frédéric-Paul MARTIN
Dominique EURY
Philippe SAVAJOLS
Bruno GLINEUR, président

Personnes qualifiées :
Maryline BRISSET

Suppléants

Cécile MARCHAND
Sébastien GUIGNANT
Christian COLINET
Gérard LANGET
André LEGAULT
Zeljko MILOSEVIC
Thomas SALLOT
Haykail ZAÏER

Isabelle SAVELLI

Commission des marchés (CDM)

Elle attribue les marchés dans le cadre de l'article 30 du code des marchés publics d'un montant > 200 000 € HT.

Titulaires

Hakim NAILI
Linda SHIBDUTH
Vincent VILPASTEUR
Gérard LANGET, président
André LEGAULT
Dominique EURY
Philippe SAVAJOLS
Thomas SALLOT
M. Nicolas LIXI

Natalya AKATOVA

Suppléants

Cécile MARCHAND
Valérie ORIEUX
Christian COLINET
Shanoor FAZAL
Frédéric-Paul MARTIN
Zeljko MILOSEVIC

Bruno GLINEUR
Yoann VOULHOUX
Antoinette BONNEAU

Commission de recours amiable (CRA)

Elle instruit les demandes de remises de majoration de retard et les contestations relatives à l'application de la législation.

Titulaires

Christian COLINET

Frédéric-Paul MARTIN, président
Philippe SAVAJOLS
Haykail ZAÏER, vice-président

Suppléants

Franck MANOGIL

Gérard LANGET

Thomas SALLOT
Nicolas LIXI

En 2022, le conseil s'est prononcé sur :

Mars :

→ **Installation du nouveau conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France** par le représentant de l'État, en la personne du Chef d'antenne de la Mission nationale de contrôle et d'audit des organismes de Sécurité sociale (MNC).

Avril :

→ **Installation du nouveau conseil départemental de Seine-et-Marne** sous le contrôle de la MNC.

Juin :

→ **Approbation du rapport des comptes** de l'Urssaf Île-de-France pour l'exercice 2021.

Septembre :

→ **Adoption du règlement intérieur** du Conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France.

Décembre :

→ **Approbation du budget provisoire 2023** de l'Urssaf Île-de-France.

et a rencontré...

Juillet :

→ **Mme Sonia Arrouas**, Présidente de la Confédération générale des juges consulaires de France et Présidente du Tribunal de commerce d'Evry, invitée à l'issue du conseil d'administration. Son intervention a eu pour objet de présenter le dispositif légal de prévention des difficultés des entreprises qui a pour finalité d'éviter à un chef d'entreprise les procédures collectives judiciaires.

Novembre :

→ **Séance hors les murs au Marché d'intérêt national (MIN) de Rungis**. Échanges avec **M. Batani**, directeur du Min de Rungis, **M. Martinez**, président de la CPME 94, et **M. Brunis**, président du Medef 93 et 94 à l'issue de la séance du CA.

Le conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI)

au 31 janvier 2023

Depuis le 1^{er} janvier 2020, la gestion de l'ensemble de la protection sociale des indépendants (artisans, commerçants et professions libérales) est assurée par le Régime général. Afin de garantir une expression des travailleurs indépendants dans le Régime général, une gouvernance spécifique, désignée par les organisations professionnelles représentatives des travailleurs indépendants, a été instaurée.

CPSTI Île-de-France

Franck DELVAU, président
Annie NEURANTER, vice-présidente

Titulaires Suppléants

Représentants des travailleurs indépendants actifs

U2P

Janine ADAM	Mi-Kim PAYA
Mouhssine BARRADA	Sandrine VILLETTE
Olivier GERARD	Hocine YOUSFI
Philippe GOSSELIN	
Daniel HAUSER	
Dounia MOUMNI	

CPME

Alexandre Bataille	Sonia BOROS
Maria DA SILVA	Olivier DAVID
Franck DELVAU	Pascal FAURIAT
Annie NEURANTER	
Franck TRAVERS	

FNAE

Roxane PERRAUD	Bérandère COUPEAU
Denise Andrée VIDON	Sébastien CROIZEAU-FORISSIER
Antoinette BONNEAU	

CNPL

Sarah ALIMONDO	Renaud NADJAH
----------------	---------------

Représentants des travailleurs indépendants retraités

U2P

Bernard CARLIER	Daniel DAUNIS
Gérard LUQUET	Jacques MALESSART
Gérard SCHULLER	

CPME

Michel MOURGERE	Claude TELLIER
Gérard-Philippe RANSON	

FNAE

Albert NAHAMA	Joël MOUREN
---------------	-------------

CNPL

Jacques LAURENT	Sabine PROU-CERESOLE
-----------------	----------------------

Commission d'action sanitaire et sociale (Cass)

Albert NAHAMA, président
Michel MOURGERE, vice-président

Titulaires Suppléants

Représentants des travailleurs indépendants actifs

U2P

Daniel HAUSER	
Sandrine VILLETTE	

CPME

Frank DELVAU	Franck TRAVERS
Annie NEURANTER	

FNAE

Roxane PERRAUD	
----------------	--

Représentants des travailleurs indépendants retraités

U2P

Bernard CARLIER	
Gérard LUQUET	

CPME

Michel MOURGERE	
-----------------	--

FNAE

Albert NAHAMA	Joël MOUREN
---------------	-------------

CNPL

Jacques LAURENT	
-----------------	--

Commission de recours amiable (Cra)

Alexandre BATAILLE, président
Olivier GERARD, vice-président

Titulaires Suppléants

Représentants des travailleurs indépendants actifs

U2P

Olivier GERARD	Janine ADAM
	Dounia MOUMNI

CPME

Alexandre BATAILLE	
Franck TRAVERS	

FNAE

Bérandère COUPEAU	
-------------------	--

Représentants des travailleurs indépendants retraités

U2P

Gérard SCHULLER	
-----------------	--

Le conseil départemental de Seine-et-Marne

au 31 janvier 2023

- L**e conseil départemental assure :
- le suivi de l'activité du site départemental et des opérations immobilières,
 - la démarche de qualité de service et d'information aux usagers du département (démarche qualité, séance publique, informations auprès des partenaires, etc.),
 - le suivi du contexte économique et social local,
 - le suivi de la lutte contre les fraudes et le travail illégal,
 - la fonction de relais auprès des partenaires.

9 →

[réunions du conseil départemental et de sa commission](#)

dont

2 →

[au titre de l'ancienne mandature](#)

e conseil départemental assure :

- le suivi de l'activité du site départemental et des opérations immobilières,
- la démarche de qualité de service et d'information aux usagers du département (démarche qualité, séance publique, informations auprès des partenaires, etc.),

David CARTIER, président
Christophe MEYER, vice-président

👤 Titulaires 👤 Suppléants

Collège des non-salariés (représentants des employeurs et des travailleurs indépendants)

U2P Employeurs
Patrick LEJONC

U2P TI
Ryadh LADHARI

CPME Employeurs
Jean-Marie NIGUET Marc VASSEUR
Laurent BAYON

CPME TI
Blandine GARCIN Jean-Marie EMMA

MEDEF
Sylvie CLYTI LUINAUD Sandrine MARCILLY
David CARTIER Anne PELLETIER

FNAE TI
Roxane PERRAUD

Collège des salariés (représentants des assurés sociaux)

CGT
Jean-Paul HUTTEAU
Françoise LUDWIKOWSKI

CGT-FO
Nathalie GEOFFROY Christelle CAMIER
Fernando AMBAR Antoine GAMAURY

CFDT
Linda SHIBDUTH

CFTC
Valérie RIOT Alain MAMILONNE

CFE-CGC
Christophe MEYER

Instance départementale d'instruction des recours amiables (Idira)

Les Idira sont chargées d'instruire les recours amiables relevant du champ départemental et de proposer les délibérations à la Cra. Elles examinent les demandes de remises de majorations de retard.

Valérie RIOT, présidente
Sylvie CLYTI LUINAUD, vice-présidente

👤 Titulaires 👤 Suppléants

Non salariés

MEDEF
Sylvie CLYTI LUINAUD

David CARTIER

U2P
Patrick LEJONC Ryadh LADHARI

CPME
Laurent BAYON Jean-Marie NIGUET
Blandine GARCIN Jean-Marie EMMA

FNAE
Roxane PERRAUD

Salariés

CFTC
Valérie RIOT Alain MAMILONNE

CGT
Françoise LUDWIKOWSKI Jean-Paul HUTTEAU

CGT-FO
Fernando AMBAR Nathalie GEOFFROY
Antoine GAMAURY

CFE-CGC
Christophe MEYER

CFDT
Linda SHIBDUTH





RETROUVEZ TOUTES LES ACTUALITÉS DE L'URSSAF SUR NOS RÉSEAUX SOCIAUX

**ABONNEZ
-VOUS !**



URSSAF
ÎLE-DE-FRANCE



@URSSAF_IDF



URSSAF
ÎLE-DE-FRANCE

Abonnez-vous à notre newsletter [@L'Urssafàvoscôtés](#) ou retrouvez nous sur le site [àquoiserventlescotisations](#) ou sur [urssaf.org](#)

SERVICES PUBLICS+

NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS

CONNECTEZ-VOUS À [SERVICE-PUBLIC.FR](#)



+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance**, et dans les conditions prévues par la loi, vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle

+ EFFICACES

- 4 Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service

+ SIMPLES

- 7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos **compétences** et nous **améliorons en continu**
- 9 Nous sommes **éco-responsables**



Contactez nos conseillers

Courrier

Urssaf Île-de-France
93518 Montreuil Cedex

Courriel

contact.presse.idf@urssaf.fr