

Urssaf

2023

Île-de-France



DOSSIER SPÉCIAL

UNE ANNÉE

D'ACCOMPAGNEMENT

RENFORCÉ



DÉCRYPTAGE

SERVICE

AUX USAGERS :

PLUS ET MIEUX !

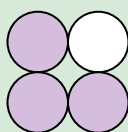
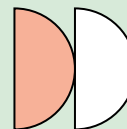


CONTRÔLE

LUTTE CONTRE LA FRAUDE :

VERS PLUS DE PERFORMANCE

**INDÉPENDANT,
MAIS JAMAIS SEUL**



**FAIRE RIMER
SOLIDARITÉ ET URSSAF**

**LA RSO N'EST PAS
UN VAIN MOT**



SOMMAIRE

4 2023 : nouvelle période conventionnelle

6 COG, vous avez dit Cog ?

8 Urssaf Île-de-France : mais qui sommes-nous ?

9 Des chiffres qui en disent long

10 Faits marquants de 2023



12 ÉCONOMIE et finances

13 Une année d'accompagnement renforcé

16 Contrôle et lutte contre la fraude : un changement de paradigme pour plus de performance

20 Quand la simplification s'invite dans les relations avec les partenaires

22 Fiabilisation des données : mieux détecter et corriger pour une protection sociale renforcée

24 La donnée mobilisée

26 Faire rimer solidarité et Urssaf

28 SOCIÉTÉ

29 Indépendant, mais jamais seul

32 Service aux usagers : plus et mieux !

REPORTAGE

36 DLA, formation professionnelle, Tese

Des activités nationales gérées en Île-de-France

38 TECH' tonique

39 Poursuite d'une transformation en profondeur des systèmes d'information

41 L'innovation au cœur du réacteur

43 Focus On IA-vance



44 ENSEMBLE

45 Accueils communs des travailleurs indépendants : la simplicité prend tout son sens

47 Entrepreneuriat : un cran plus loin !

50 Panorama des interventions

52 CULTURE

53 Un collectif mobilisé autour d'une feuille de route ambitieuse

54 La RSO n'est pas un vain mot

56 Du nouveau chez les nouveaux

60 EN COULISSE

60 L'organigramme de l'Urssaf Île-de-France

62 Le Conseil d'administration

64 Le Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI)

66 Le Conseil départemental de Seine-et-Marne

Urssaf

L'URSSAF
PREMIER PARTENAIRE
DE VOTRE BUSINESS

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ATELIERS COLLABORATIFS WEBINAIRES THÉMATIQUES SIMULATEURS EN LIGNE

Parce que créer son entreprise ne doit pas être compliqué

Parce qu'on croit en votre talent

Parce que votre succès est important pour nous

Et parce que nous sommes là pour vous accompagner dans votre aventure entrepreneuriale

Nous créons pour vous les services les plus adaptés et personnalisés pour lancer et développer votre activité en toute sérénité

plus d'infos sur
www.urssaf.fr

2023 : nouvelle période conventionnelle

Philippe Savajols et Didier Malric analysent pour nous ce que fut l'année 2023 et mettent en lumière les ambitions de l'organisme pour la période conventionnelle en cours.

Que pouvez-vous nous dire de la nouvelle Cog /CPG ? Quels sont les points à retenir selon vous ?

Philippe Savajols : En tant que Président du Conseil d'administration et chef d'entreprise, plusieurs de ces engagements Cog/CPG me semblent particulièrement importants.

Tout d'abord, la relation de service offrira une valeur ajoutée significative pour nos différents publics, avec un accent mis sur l'efficacité des interactions qu'ils peuvent avoir avec l'Urssaf. Nous nous engageons à améliorer continuellement la disponibilité et l'accessibilité de notre service public, sous toutes ses formes.

Ensuite, l'Urssaf Île-de-France continuera d'optimiser ses procédures de recouvrement tout en affirmant son rôle de soutien aux acteurs économiques franciliens. Les dispositifs d'anticipation, de prévention des difficultés et d'accompagnement per-

“2023 fut une année de mobilisation exceptionnelle de l'Urssaf Île-de-France pour atteindre des objectifs ambitieux de qualité de service rendu aux usagers.”

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

sonnalisés des cotisants sont essentiels. Également portés avec nos partenaires, ils favorisent la pérennité des entreprises tout en assurant le financement de la protection sociale. La crise Covid l'a d'ailleurs démontré.

Enfin, l'accompagnement des entreprises dans la fiabilisation de leurs données DSN reflète notre capacité à faire évoluer le cœur de métier de l'Urssaf. Contribuer de manière significative à l'accès aux droits sociaux est une mission noble qui nous est confiée.

2022 était une année de transition avec le retour à la normalité économique. Comment qualifieriez-vous 2023 ?

Didier Malric : L'année 2023 fut celle de la mobilisation réussie des énergies : d'une part afin de faire face au niveau élevé de sollicitation des usagers, consécutif à la reprise des procédures de recouvrement ; d'autre part, afin de placer l'organisme à un niveau de performance élevé dans le champ du service rendu aux usagers et de la lutte contre la fraude, conformément aux objectifs de service public fixés dans le Contrat pluriannuel de gestion.

2023 a été une année assez chahutée pour la société. Les données que vous publiez montrent que la situation des entreprises est possiblement préoccupante, avec l'augmentation significative des procédures collectives. Comment voyez-vous l'avenir ?

DM : La situation économique en Île-de-France, telle que je peux l'observer du point de vue de l'Urssaf est assez contrastée.

En effet, de nombreux indicateurs sont positifs, et l'on observe par exemple une augmentation de la masse salariale, qui a un impact immédiat sur le volume de cotisations recouvrées, qui évolue également à la hausse. Le volume d'emploi sala-

rié connaît lui aussi une progression. Enfin, en ce qui concerne les créations d'entreprises, la dynamique est aussi positive.

Néanmoins, ce constant est à tempéré. En effet, d'autres données laissent à penser que certaines entreprises et travailleurs indépendants se trouvent encore en difficulté depuis la sortie de la crise sanitaire, couplées aux phénomènes de hausse du coût des matières premières, d'inflation et de difficultés d'accès au crédit. Cela a fragilisé des entreprises, particulièrement des TPE, notamment dans le secteur de la construction, très touché en Île-de-France. Aussi, la baisse de volume que nous observons en matière d'emploi intérimaire est aussi un facteur qu'il faudra continuer d'observer.

Du point de vue du recouvrement, le taux de restes à recouvrer du secteur privé (hors très grandes entreprises) n'a pas retrouvé son niveau d'avant crise. Et il est plus élevé encore s'agissant des travailleurs indépendants.

Concernant les procédures collectives, les volumes observés ne sont pas forcément prémonitoires, car certaines procédures sont le fruit d'un rattrapage de la période de crise sanitaire. Pour autant, depuis le début de l'année 2024, on constate à nouveau une augmentation importante du nombre d'assignations en redressement et liquidation. Cela s'ajoute au contexte inflationniste et aux difficultés d'accès aux crédits, qui fragilisent certains secteurs comme ceux de la construction et de l'immobilier.

Il faudra évaluer l'impact d'événements conjoncturels favorables comme les Jeux Olympiques de Paris dans un contexte économique d'ensemble néanmoins incertain. Difficile donc dans ces conditions, de voir se dégager une tendance claire : l'économie francilienne pourrait connaître une certaine stabilisation de ses résultats jusqu'à présents inscrits dans une dynamique de reprise lente.



Didier Malric

Directeur général de l'Urssaf Île-de-France

Philippe Savajols

Président du Conseil d'administration

La fraude sociale a été beaucoup mise en avant par le Gouvernement, et largement commentée dans l'opinion. Pourquoi est-ce un enjeu fort ?

DM : Il s'agit effectivement d'un enjeu pour deux raisons essentielles. La première est d'ordre financier : la fraude sociale contribue à obérer les ressources de la protection sociale dans un contexte de comptes publics dégradés. Par ailleurs, elle fragilise l'acceptabilité du prélèvement social par les entreprises observantes. Il s'agit enfin d'un comportement délictueux portant une atteinte au modèle social français : il rompt l'égalité des acteurs économiques devant les charges publiques, dénature l'exercice de la concurrence et compromet l'accès des individus aux droits contributifs à prestations. Les conséquences économiques et sociales sont importantes et justifient les ressources que nous engageons afin de la combattre.

Quels sont les projets 2023 dont vous êtes les plus fiers ?

DM : L'Urssaf Île-de-France est un organisme en mouvement. Parmi les initiatives qui contribuent à cette dynamique reconnue, j'en retiendrai deux : notre mise en œuvre du projet « Services Publics + » et notre capacité à nous structurer pour prendre en charge de nouvelles missions comme la fiabilisation, à la maille individuelle du salarié, des données issues de la déclaration sociale nomi-

native. La première témoigne de notre capacité à entendre et répondre aux besoins exprimés par nos publics, la seconde est emblématique de l'expertise reconnue des collaborateurs de l'Urssaf et participe du dispositif d'accès aux droits délivrés par les autres organismes de sécurités sociale. Enfin 2023 a été une année de forte mobilisation de l'Urssaf Île-de-France pour prendre en charge des activités nationales, assurées pour le compte de l'ensemble des Urssaf. A titre d'exemple, la mise en place du Campus, centre de formation pour les métiers juridiques et du contrôle, a permis de déployer la nouvelle formation des inspecteurs du recouvrement, et d'accueillir des stagiaires venus de l'ensemble du réseau. De la même manière, depuis le 1^{er} janvier 2023, c'est l'Urssaf Île-de-France qui prend en charge la collecte des cotisations de retraite de base, de retraite complémentaire et d'invalidité-décès des 190 000 professionnels libéraux relevant de la Cipav.

Quel a été le plus grand défi de cette année ?

DM : À l'image du réseau des Urssaf, l'Urssaf Île-de-France a été confrontée à une forte augmentation de son activité, notamment à la suite de la reprise du recouvrement amiable et forcé. La maîtrise de cette situation est le résultat de l'efficacité du pilotage de l'organisme et du professionnalisme des collaborateurs.

“Je souhaite voir l'Urssaf devenir un partenaire reconnu de l'écosystème régional.”

Philippe Savajols

Président du Conseil d'administration

Comment voyez-vous l'Urssaf en 2027 ? Quelle est votre ambition ?

PS : Je souhaite voir l'Urssaf devenir un partenaire reconnu de l'écosystème régional, distinguée par sa connaissance approfondie des entreprises et des entrepreneurs, sa facilité d'accès la pertinence de ses procédures de recouvrement et de contrôle, et sa modernité.

Nous avons également un rôle central dans le traitement des données et dans la collaboration avec les autres organismes de la sphère sociale. Je suis convaincu que nous serons à la hauteur des défis liés à la fiabilisation de masse de ces données.

L'Urssaf Île-de-France est déjà largement engagée sur ces voies, avec le plein soutien du Conseil d'administration. Porter ces ambitions est le sens même de mon mandat depuis mon élection en octobre 2023.

COG, VOUS AVEZ DIT COG ?

Une Cog, c'est un marqueur fort ! Un événement qui survient tous les 5 ans. Une impulsion pour tous les salariés, une feuille de route qui définit un cap et les moyens humains et financiers à disposition pour le garder.

Toutes les branches de Sécurité sociale ont une Cog. Une convention d'objectifs et de gestion est un contrat signé avec l'État qui permet de fixer les orientations stratégiques des cinq années à venir, pour permettre à chacun de mieux remplir sa mission. Chaque convention définit également des indicateurs à utiliser pour évaluer la performance de l'organisme dans la réalisation de ses objectifs. Si les branches de la Sécurité sociale ont une Cog, c'est fondamentalement pour deux raisons :

- Leur autonomie de gestion, qui nécessite d'être formalisée pour s'assurer que les objectifs sont alignés avec les politiques publiques définies par le Gouvernement.
- Leur mode de financement spécifique, qu'une Cog permet de mieux piloter dans un contexte de maîtrise des dépenses indispensables à la pérennité de la Sécurité sociale.

Une transformation en profondeur de l'Urssaf

La précédente période conventionnelle, 2018-2022, a été l'occasion d'engager des mutations profondes :

- L'élargissement de la collecte à de nouveaux publics comme les travailleurs indépendants, les marins ou les artistes-auteurs, et à de nouveaux partenaires pour lesquels elle agit par délégation comme c'est le cas pour France compétences, l'Agefiph ou encore la CNIEG.
- Le renforcement de son rôle dans la garantie de la juste acquisition des droits sociaux pour chacun.

La crise sanitaire et économique aurait pu bouleverser l'agenda...

Mais l'Urssaf a su adapter ses services pour soutenir entreprises et indépendants, lancer de nouvelles aides malgré une chute record des cotisations et mobiliser les ressources nécessaires pour financer la protection sociale dans un contexte financier tendu. Tout en réalisant les objectifs qui lui étaient assignés.

Une méthode de construction et d'appropriation peu... conventionnelle

La nouvelle feuille de route a sollicité les idées de tous. Y compris les usagers des services de l'Urssaf. Pour la première fois, en 2022, un organisme de Sécurité sociale avait en effet sollicité de façon directe les idées de toutes ses parties prenantes. Un processus de « Grand dialogue » de plus de 6 mois pour nourrir la construction de la future feuille de route sur le volet « offres de services pour les usagers ».

Les autres ambitions ont fait l'objet de nombreux ateliers d'idéation, puis de travaux de rédaction, qui ont conduit à la Convention d'objectifs et de gestion telle que signée le 29 juin 2023 par Gabriel Attal, alors ministre délégué en charge des Comptes publics.

Chaque Urssaf a ensuite pu décliner la Cog en son propre Contrat pluriannuel de gestion (CPG), qui fixe pour chaque organisme, en fonction de ses spécificités locales, les orientations stratégiques et moyens qu'elle va déployer pour contribuer à l'atteinte des objectifs.

L'Urssaf Île-de-France en action : entre innovation et stratégie

En octobre 2022, les membres du Conseil d'administration de l'Urssaf Île-de-France ont participé au Grand dialogue. En juillet 2023, un séminaire a permis aux administrateurs de se familiariser avec la nouvelle Convention d'objectifs et de gestion (Cog) et ses enjeux pour le service public du recouvrement. Lors de la session d'octobre le Président et le Directeur général ont reçu mandat pour signer le Contrat pluriannuel de gestion (CPG).

Dans le cadre de ce CPG, L'Urssaf Île-de-France a présenté deux projets innovants, approuvés par l'Urssaf Caisse nationale. Le premier, une offre à destination des financeurs publics, propose aux partenaires publics une analyse financière des bénéficiaires de leurs fonds sociaux pour une meilleure allocation des ressources. Le second, « boarding to Urssaf », vise à améliorer l'intégration des nouveaux collaborateurs à travers des sessions d'échange et de renforcement de la culture d'entreprise, inspirées des séminaires résidentiels.

Ces initiatives montrent l'engagement de l'Urssaf Île-de-France à innover et à renforcer ses services, consolidant ainsi son rôle de partenaire clé des acteurs économiques régionaux.

La Cog 2023-2027 se concentre sur quatre axes

1. Offrir aux publics de l'Urssaf des services plus performants et plus adaptés
2. Concilier performance du recouvrement et accompagnement des entreprises
3. Assurer une collecte garantissant qualité des données sociales et adéquation entre cotisations et prestations
4. Promouvoir une organisation solidaire et responsable

Et deux actions innovantes spécifiques à l'Urssaf Île-de-France :

1. Une offre de service aux financeurs publics
2. Un accompagnement renouvelé des nouveaux collaborateurs : « Boarding to Urssaf »

URSSAF ÎLE-DE-FRANCE : MAIS QUI SOMMES-NOUS ?

À l'Urssaf Île-de-France nous sommes au cœur du système de protection sociale en France. Organisme de sécurité sociale, nous sommes chargés d'une mission de service public, celle d'assurer le financement de notre système de protection sociale, permettant ainsi le versement des prestations aux usagers du service public de la sécurité sociale (santé, famille, chômage, maladie).

Notre mission fondamentale est de collecter puis de redistribuer les cotisations et contributions sociales à plus de 800 organismes pour financer les prestations de santé, retraite, famille, chômage, formation professionnelle dont bénéficient des millions de personnes. En 2023, nous avons collecté plus de 141 milliards d'euros auprès de 1.7 million d'usagers.

Situé à l'interface entre le monde économique et la sphère sociale, l'Urssaf Île-de-France place ses usagers au cœur de son action. Nous sommes un partenaire de premier plan des entreprises et entrepreneurs. Concrètement, cela signifie que de la création de leur activité à sa gestion quotidienne, nous sommes présents à chaque étape pour répondre à leurs questions, les assister dans leurs démarches, et les soutenir lorsqu'ils rencontrent une situation difficile. Il est aussi important pour nous d'être au plus près des acteurs du tissu économique, pour faire connaître et valoriser les offres et les dispositifs d'accompagnement que nous proposons et qui permettent d'entreprendre sereinement.

Aussi, nous sécurisons les entreprises : nous jouons un rôle clé dans la fiabilisation des données déclarées par les employeurs, lesquelles sont utilisées pour calculer les droits sociaux versés aux salariés par les organismes de protection sociale. C'est la fiabilité de ces données qui permet à chacun de bénéficier des prestations auxquelles il a droit. Cette mission est une

source de fierté. En tant que premier collecteur des données sociales, nous renforcerons cette mission encore peu connue dans les années à venir.

Nos missions se font l'écho de ces ambitions :

- garantir sur le territoire francilien l'accessibilité et la qualité du service public rendu aux usagers ;
- fiabiliser les données sociales individuelles afin de permettre l'accès des individus aux droits à prestations sociales ;
- optimiser la collecte des cotisations et contributions sociales en accompagnant les acteurs économiques au plus près de leur situation et de leurs besoins ;
- sécuriser la répartition des ressources collectées au profit des partenaires ;
- veiller au respect d'une concurrence saine et loyale au moyen d'une politique de contrôle pertinente, contrepartie du système déclaratif de collecte des cotisations et contributions.

L'Urssaf Île-de-France exerce aussi des missions nationales :

- Centre national Titre emploi service entreprise
- Centre national Flux entrants non dématérialisés
- Centre national de validation informatique
- Service mobilité internationale
- Recouvrement de la taxe de solidarité spécifique
- Recouvrement des contributions laboratoires pharmaceutiques
- Gestion des usagers Voyageur, représentant et placier
- Urssaf Campus, centre de formation

L'Urssaf Île-de-France s'inscrit dans un maillage territorial national, avec à sa tête une Caisse nationale, établissement public assurant le pilotage du réseau des Urssaf.

L'Urssaf Île-de-France se situe au cœur des politiques de transformation de l'action publique impulsées par l'État, au sein d'un ensemble francilien qui constitue l'une des plus puissantes régions productrices de richesse économique d'Europe.

Aussi, nous nous inscrivons dans une posture d'accompagnement de nos usagers, dans leurs démarches, ce via des actions pédagogiques. Nous assurons aussi l'exactitude de leurs déclarations sociales via des contrôles et les aidons à rectifier leurs erreurs dans une logique bienveillante basée sur le droit à l'erreur.

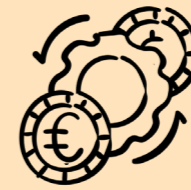
Nos valeurs !

Responsabilité • nous travaillons avec une exigence permanente de justice et d'équité pour nos usagers, tout en étant performant.

Solidarité • c'est le moteur même de notre mission d'intérêt général. Elle nous pousse également à porter une attention particulière aux situations individuelles et professionnelles des collaborateurs.

Proximité • nous sommes partout sur le territoire pour agir au plus près des acteurs économiques – entreprises, indépendants, particuliers... – à travers des services simples et accessibles pour tous. Nous travaillons aux côtés de nos partenaires pour accomplir notre mission au service de la protection sociale des Français.

Proactivité • notre ambition est d'anticiper et de faire toujours plus de sur-mesure en écoutant les usagers et en mettant en œuvre des solutions toujours plus innovantes pour répondre à leurs besoins.



Résultats en Île-de-France
Résultats en France



1 756 667
comptes usagers

11,84
millions de comptes
usagers en France

141,653
milliards d'euros
montants encaissés

571,1
milliards d'euros
montants encaissés
en France



2 430
collaborateurs
(ETP CDI en moyenne annuelle)

DES CHIFFRES QUI EN DISENT LONG EN 2023



180 255
créateurs
accompagnés
dans leur début
d'activité



466,7
millions d'euros
redressés dans le cadre
de la lutte contre le
travail dissimulé

1,177
milliard d'euros
redressés dans le cadre
de la lutte contre le travail
dissimulé en France



143
interventions
auprès des principaux
partenaires dont
123 événements
extérieurs,
15 webinaires
et 5 ateliers



JANVIER 2023

83 nouveaux collègues rejoignent l'Urssaf Île-de-France

En janvier, l'Urssaf Île-de-France a accueilli 83 nouveaux collaborateurs en provenance de la Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse des professions libérales (Cipav). Ce transfert, prévu par la LFSS 2020, renforce le rôle de l'Urssaf en tant qu'interlocuteur unique pour 190 000 professionnels libéraux, dont elle prend désormais en charge la collecte des cotisations retraite et prévoyance.



FÉVRIER 2023

Nouveau look pour l'espace régional sur urssaf.fr

Le 21 février, l'espace régional francilien sur urssaf.fr a fait peau neuve. Avec une interface modernisée et des contenus réorganisés, cette refonte offre aux usagers une expérience plus fluide et un accès simplifié à l'information.



OCTOBRE 2023

Philippe Savajols, nouveau Président du Conseil d'administration

Membre du collège des représentants des employeurs désigné par le Medef Île-de-France, Philippe Savajols a été élu Président du Conseil d'administration en date du 3 octobre.

Il succède ainsi à Jérôme Quentin-Mauroy.



OCTOBRE 2023

Nouvelle étape stratégique : signature du nouveau CPG

Quatre mois après la signature de la Convention d'objectifs et de gestion (Cog) qui fixe les orientations stratégiques des Urssaf pour les cinq années à venir, le Contrat pluriannuel de gestion (CPG) de l'Urssaf Île-de-France a été signé le 3 octobre par le Directeur général et le Président du Conseil d'administration. Il décline les ambitions de la Cog pour l'Urssaf Île-de-France et fixe les moyens qui seront alloués pour atteindre ces objectifs.



OCTOBRE 2023

Responsabilité sociétale : premier bilan pour l'Urssaf Île-de-France

L'Urssaf Île-de-France a dressé en octobre son premier bilan de Responsabilité sociétale des organisations (RSO). Ce rapport met en lumière les actions menées en 2022 pour promouvoir le mieux-vivre au sein de l'organisme, ainsi que son engagement en faveur de l'environnement et des enjeux sociaux.

FAITS MARQUANTS



MARS 2023

Réseau de référents DSN : accompagnement renforcé

En mars, l'Urssaf Île-de-France a lancé un réseau de référents DSN pour soutenir ses équipes et accompagner les entreprises et tiers-déclarants dans leurs démarches déclaratives. Ce dispositif vise à assurer la qualité des déclarations sociales, un enjeu crucial à l'heure de l'automatisation des droits sociaux basés sur ces données.



MARS 2023

Lancement du Podcast « Seuls, mais bien accompagnés » : l'Urssaf à l'écoute des indépendants

Le 22 mars, l'Urssaf Île-de-France a lancé son premier podcast, « Seuls, mais bien accompagnés », destiné aux travailleurs indépendants. Ce nouveau format, accessible sur toutes les plateformes, simplifie l'information et l'accompagnement de ce public spécifique. Dix épisodes ont déjà été diffusés.



MAI 2023

Service Help : la Sécurité sociale francilienne, unie pour les indépendants

Le 23 mai, les organismes de Sécurité sociale d'Île-de-France se sont réunis pour signer deux conventions. L'une formalise le déploiement du service *Help!* pour les indépendants en difficulté, l'autre renforce le partenariat entre l'Urssaf Île-de-France et les Caf, avec un objectif commun : un accompagnement global et efficace.



DÉCEMBRE 2023

Focus group : la parole aux usagers !

En décembre, l'Urssaf Île-de-France a mené une étude qualitative auprès de ses usagers dans le cadre du programme *Services Publics +*.

L'objectif : recueillir des retours sur la qualité de service et identifier des axes d'amélioration pour renforcer l'expérience usager.



DÉCEMBRE 2023

Convention avec le GPA Île-de-France : un soutien sur-mesure pour les PME

Le 4 décembre, l'Urssaf Île-de-France et le Groupement de prévention agréé (GPA) Île-de-France ont signé une convention pour accompagner les entreprises de moins de 50 salariés en situation de vulnérabilité. Ce partenariat vise à offrir un soutien personnalisé et gratuit aux PME franciliennes.



DÉCEMBRE 2023

Accueil commun pour les travailleurs indépendants

Signature d'une convention de partenariat avec les directions des finances publiques franciliennes dans le cadre de l'accueil commun pour les travailleurs indépendants.

L'objectif : accompagner de manière coordonnée les travailleurs indépendants sur les champs fiscal et social.

DOSSIER

ÉCONOMIE

**UNE ANNÉE
D'ACCOMPAGNE-
MENT RENFORCÉ**

**CONTRÔLE ET
LUTTE CONTRE
LA FRAUDE :
UN CHANGEMENT
DE PARADIGME
POUR PLUS DE
PERFORMANCE**

**QUAND LA
SIMPLIFICATION
S'INVITE DANS
LES RELATIONS
AVEC LES
PARTENAIRES**

**FIABILISATION
DES DONNÉES**

**LA DONNÉE
MOBILISÉE**

**FAIRE RIMER
SOLIDARITÉ ET
URSSAF**

UNE ANNÉE D'ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ



2023 aura été une année particulière à plus d'un titre. Alors que 2022 avait marqué une forme de normalisation du contexte économique, malgré les crises qui ont suivi celle du Covid, 2023 s'est révélée dans toute sa complexité, entre signes encourageants de reprise et contexte économique et géopolitique préoccupant.

Une année de consolidation

L'économie en 2023 a montré des signes de reprise, tout comme la situation de nombreuses entreprises. L'Urssaf a observé une reprise progressive de la collecte, qui s'est étendue sur une période prolongée. Initialement, l'Urssaf avait facilité la reconstitution de la trésorerie des entreprises, avant d'envoyer des échéanciers personnalisés en fonction de leur situation économique : 650 000 plans pour les employeurs et 1,6 million pour les travailleurs indépendants. Le bilan est très positif, avec par exemple seulement 2 % des plans proposés aux indépendants ayant nécessité un ajustement.

À la fin du mois de janvier 2024, la dette des entreprises accumulée entre mars 2020 et décembre 2021 envers l'Urssaf s'élevait à seulement 6,4 milliards d'euros, contre 22,4 milliards d'euros deux ans auparavant.

En Île-de-France, la dette des entreprises s'élevait à 2,1 milliards d'euros contre 6,2 milliards d'euros deux ans auparavant.

A ce titre, l'année 2023 a donc bel et bien été l'année de la normalisation, avec l'apurement quasi intégral des dettes accumulées. Mais retour à la normale ne signifie pas retour aux pratiques d'avant-crise. L'Urssaf a su tirer profit des enseignements de la crise en développant particulièrement sa réactivité et une approche plus personnalisée et attentionnée à destination de ses usagers, tant des entreprises que des travailleurs indépendants. C'est par ailleurs grâce à cette nouvelle approche que l'Urssaf a pu faire preuve de réactivité en réponse aux intempéries et aux incendies qui, à l'été 2023, ont à nouveau fragilisé l'économie dans les zones concernées.

“L’Urssaf est un des principaux collecteurs financiers des entreprises et par conséquent un acteur incontournable si l’on veut agir à grande échelle en matière de prévention des difficultés.

La capacité à détecter le plus tôt possible les difficultés, notamment celles liées aux charges salariales contribuent nettement au succès de la prévention.”

Didier Moinereau
Président GPA, partenaire de l’Urssaf Île-de-France

Concilier performance et attention

L’Urssaf est enfin sortie de la gestion de la complexité de l’apurement des dettes des entreprises et des travailleurs indépendants. L’année 2023 a été marquée par des avancées sur tous les fronts.

Continuer à améliorer la performance de la collecte, en renforçant les efforts dans la lutte contre la fraude, en réalisant des contrôles sur les données déclarées pour permettre la rectification des erreurs le plus rapidement possible, en améliorant les moyens de paiement notamment pour les travailleurs indépendants, en généralisant la possibilité pour les auto-entrepreneurs de régulariser de façon simple les erreurs qu’ils auraient pu commettre dans leurs déclarations via le guichet de régularisation, ... autant d’exemples qui visent à faire en sorte que les bons montants sont collectés au bon moment et affectés aux bonnes prestations.

Mais l’Urssaf a également développé une approche attentionnée de ses usagers, notamment les plus fragiles. Ainsi, face au respect des plans d’apurement et échéanciers de paiement par les travailleurs indépendants et employeurs, l’Urssaf a, de façon proactive, proposé des délais de paiement pour les mono-débiteurs, expérimentée en 2023 par l’Urssaf Bourgogne. Si le succès pressenti devait se confirmer, l’expérimentation pourrait être étendue à tout le réseau en 2024.

Concilier performance et soutien : l’Urssaf Île-de-France aux cotés des entreprises et travailleurs indépendants

En 2023, l’Urssaf Île-de-France a déployé plusieurs mesures pour soutenir les entreprises et travailleurs indépendants en difficulté dans un contexte économique toujours tendu.

En décembre, l’Urssaf Île-de-France a signé une convention avec le Groupement de prévention agréé (GPA) d’Île-de-France, composé d’experts bénévoles accompagnant les acteurs économiques de moins de 50 salariés. Il s’agit pour notre organisme de proposer des solutions de paiement des cotisations sociales y compris de manière préventive.

Le dispositif *Help !*, lancé en 2022 à Paris et en Seine-et-Marne, s’est étendu à l’ensemble de l’Île-de-France en novembre 2023. Ce programme vise à accompagner les travailleurs indépendants en difficulté en les aidant à s’acquitter de leurs cotisations sociales, à accéder aux soins, à vérifier leurs droits à prestations sociales et à la retraite.

En 2023, l’Urssaf Île-de-France a accordé un montant global de 1,5 milliard d’euros en délais de paiement pour renforcer la trésorerie des entreprises et des travailleurs indépendants. De plus, le dispositif d’action sociale, piloté par le CPSTI d’Île-de-France, a attribué près de 7,35 millions d’euros d’aides aux travailleurs indépendants.

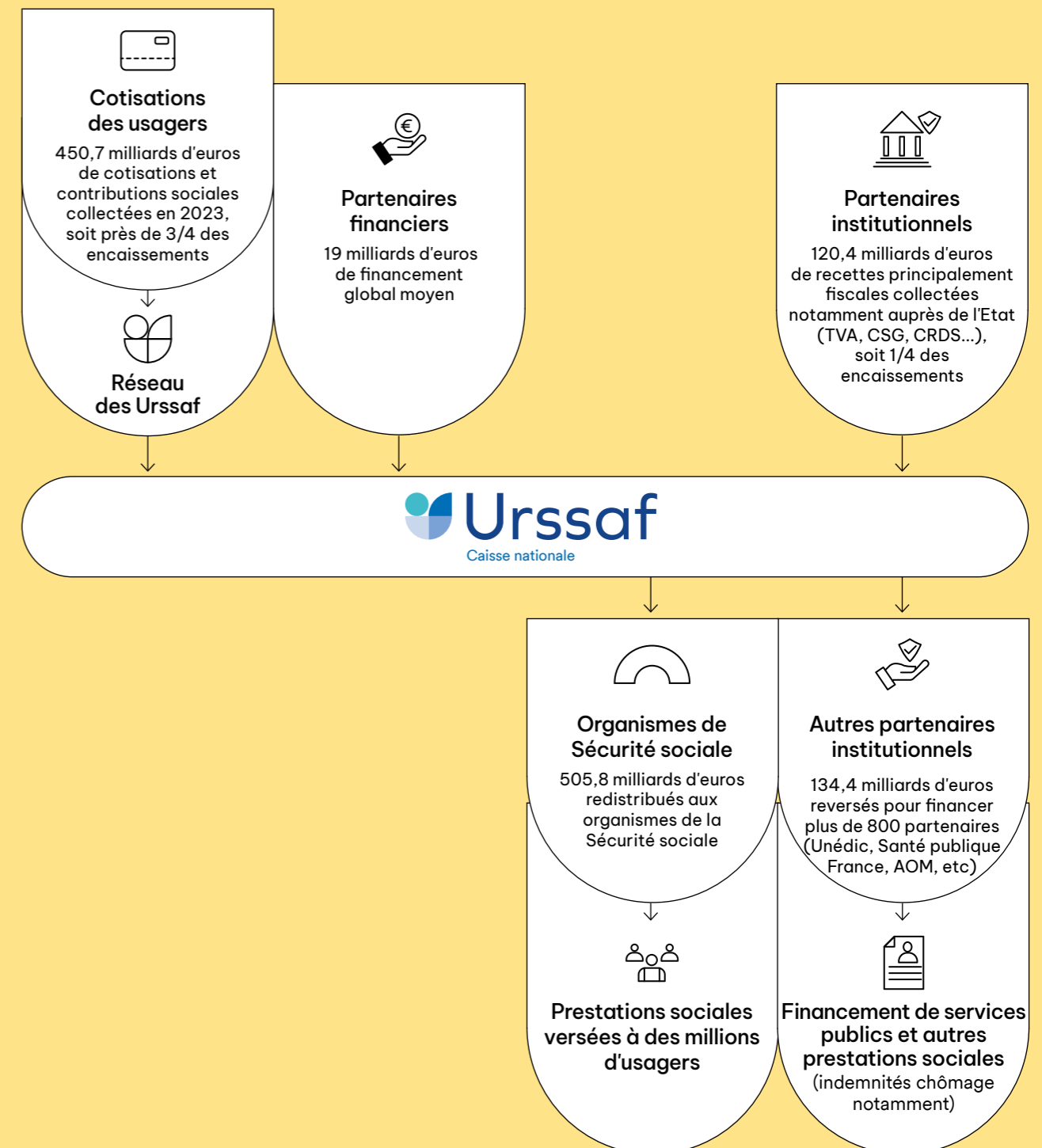
Ces initiatives témoignent de l’engagement de l’Urssaf Île-de-France à concilier performance et soutien, répondant aux besoins urgents des acteurs économiques de la région.

Faillites d’entreprise : rattrapage ou signal faible ?

Le 4^e trimestre 2023 a révélé que les procédures collectives d’entreprises continuent d’augmenter de manière significative ; sur un an, les redressements et les liquidations judiciaires ont en effet respectivement augmenté de 75,8 % et de 55,5 %. Le nombre de ces procédures dépasse désormais celui observé avant la crise, tel que mesuré au 4^e trimestre 2019, excédant de plus de 20 % les chiffres de fin 2019.

Plusieurs raisons peuvent être avancées pour expliquer cette tendance. Les importantes mesures de soutien déployées durant la crise sanitaire de 2020 ont probablement permis à des entreprises, qui auraient possiblement disparu si l’économie avait continué son cours normal, de survivre à la crise qui s’est prolongée jusqu’en 2022. Seul le recul sur les premiers mois de l’année 2024 permettra de statuer entre tendance pérenne ou simple rattrapage.

FINANCEMENT DE LA PROTECTION SOCIALE EN 2023



CONTRÔLE ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE : UN CHANGEMENT DE PARADIGME POUR PLUS DE PERFORMANCE

Les nouvelles orientations stratégiques formalisées pour la période conventionnelle 2023-2027 ont apporté des inflexions majeures sur le contrôle et la lutte contre la fraude, avec un axe marqué autour du renforcement de l'approche risques et du développement de la lutte contre les fraudes. Ces inflexions ont montré leur efficacité avec des premiers résultats probants malgré un contexte économique contrasté.

Moins de contrôles, plus d'efficacité

Le renforcement de l'approche risques, quand on parle de contrôle, signifie aller contrôler les entreprises qui semblent présenter les risques les plus importants d'erreurs ou de manquements et celles qui présentent les enjeux financiers les plus importants.

Dans un contexte de fiabilisation des données déclaratives, l'Urssaf a fait le choix assumé de positionner le curseur risques sur les enjeux financiers, et non plus sur le nombre d'entreprises ou travailleurs indépendants contrôlés. L'indicateur du taux de couverture du fichier (nombre d'entreprises et de travailleurs indépendants contrôlés) a ainsi été remplacé par celui du taux de contrôle des cotisations liquidées, et le montant de cotisations contrôlées rapporté au montant des cotisations déclarées. Avec un objectif clair : avoir à horizon 2027 contrôlé 43,5 % des cotisations.

Ce changement de paradigme montre des premiers résultats en 2023 : avec une diminution de 11 % du nombre de contrôle comptable d'assiettes, les montants contrôlés ont, eux, augmenté de 20 % et permis de générer une hausse de 24 % du montant des redressements.

Le contrôle en Île-de-France

En 2023, parmi les 13 681 contrôles (hors lutte contre le travail dissimulé) réalisés, 46,21 % se sont déroulés « sur pièces », dans les locaux de l'Urssaf. Ces modalités sont adaptées aux petites entreprises de moins de 11 salariés et aux travailleurs indépendants.

234 530 574 euros de régularisations ont été opérés : 190 598 418 euros ont été redressés (+ 64 % par rapport à 2022) et 43 932 156 euros ont été restitués aux entreprises, soit 18,73 % du total des montants régularisés.

Les principaux redressements portent sur :

- La réduction générale de cotisations sur les bas salaires (17,364 millions d'euros).
- Le versement mobilité, calcul de l'assiette ou assujettissement (29,814 millions d'euros).
- Les allocations et remboursements non justifiés (20,059 millions d'euros).

Ces motifs représentent 28,67 % des montants régularisés dans le cadre des contrôles classiques.

Dans une optique claire : continuer à garantir l'accès à des droits sociaux pour tous les travailleurs et l'équité entre tous les acteurs économiques.

En réalisant à elle seule près de la moitié des redressements réalisés au niveau national, l'Urssaf Île-de-France contribue à la performance du réseau des Urssaf dans la lutte contre le travail dissimulé. En 2023, les 466,7 millions de cotisations redressées en Île-de-France équivalent au financement de 26,6 millions de consultations chez un médecin généraliste ou 1,11 million d'allocation de rentrée scolaire.

Lutte contre la fraude : niveau historique de redressements

2023 marque un tournant en matière de lutte contre le travail dissimulé au niveau national. Les 36 037 actions de lutte contre le travail dissimulé qui ont été engagées ont permis de générer un montant de redressements de près de 1,2 milliards d'euros, contre 788 millions en 2022. Des chiffres dans lesquels la capacité de ciblage de l'Urssaf a joué un rôle majeur : les 100 plus importants redressements opérés en 2023 en matière de lutte contre le travail dissimulé ont représenté seulement 2,6 % des actions ciblées mais 45 % des redressements globaux !

La bataille qui s'engage ensuite est celle du recouvrement effectif des montants redressés. Car le travail dissimulé relève souvent d'une intention et non d'une erreur. Et les sociétés éphémères et celles qui organisent leur insolvabilité sont un phénomène de plus en plus important depuis la crise du Covid-19.

Dans ce domaine, l'Urssaf Île-de-France a considérablement renforcé l'efficacité de ses actions comme le montre la forte progression des montants redressés. Ils sont la traduction d'une forte dynamique au sein du département régional de lutte contre le travail illégal (LCTI) avec des acteurs mobilisés et motivés pour développer toutes les actions et moyens possibles pour détecter et sanctionner les acteurs de la fraude. Les encaissements LCTI s'élèvent en 2023 à 23 054 937 euros en Île-de-France.

En Île-de-France

En 2023, l'Urssaf Île-de-France a redressé 657 341 268 € sur l'ensemble de ses opérations de contrôle.

La lutte contre le travail illégal représente 71 % de ces redressements avec un montant de 466 742 850 € pour 2023 (contre 409 583 397 € en 2022) soit une augmentation de 13,95 %.

Les actions de contrôle ciblées sont en hausse de 2 % comparativement à 2022 et s'élèvent à 2 052, soit plus du tiers des actions de contrôle réalisées en France.

Enfin, 9 028 actions de prévention ont été réalisées en 2023, particulièrement lors de grandes manifestations sportives ou culturelles.

“Notre politique de lutte contre la fraude s'intensifie, pour une bonne raison : le recouvrement des cotisations est essentiel pour permettre à la Sécurité sociale d'assurer sa mission de versement des aides sociales.”

Pierre Gallet
Directeur du contrôle et de la lutte contre le travail illégal



Lutte contre le travail dissimulé en 2023

466,7 millions d'euros redressés en Île-de-France

C'est l'équivalent de :



119,6 millions
de vaccins contre la grippe



ou
194 458
accouchements



ou
26,6 millions
de consultations chez le médecin généraliste



ou
1,11 million
d'allocations de rentrée scolaire

Évaluation réalisée à partir des coûts moyens des prestations données par les Caisses d'assurance maladie et France Travail.

Recouvrement amiable et forcé : une nouvelle approche

On est passé en 2023 d'une phase de reprise à une phase de normalisation du recouvrement amiable et forcé. Mais cela ne signifie pas que l'Urssaf a adopté les mêmes pratiques qu'avant la crise ; le fait d'avoir normalisé le recouvrement amiable et forcé n'a pas empêché l'Urssaf de mener une politique active d'accompagnement des entreprises et travailleurs indépendants en difficulté.

Trois axes se sont clairement dégagés en 2023 :

1. Un accroissement de la part du recouvrement amiable au détriment du recouvrement forcé, pour prendre en compte, dans une approche plus attentionnée, à la fois les difficultés résiduelles que rencontrent certaines entreprises ou travailleurs indépendants, mais également les spécificités de nouveaux usagers tels que les artistes-auteurs auprès desquels une approche par voie de relance téléphonique reste très clairement privilégiée ;
2. Une attention particulière portée au risque de prescription des créances, la crise sanitaire ayant interrompu assez largement le recouvrement. Or, la prescription intervient au bout de 3 ans. Les dettes de l'année 2020, importantes, présentaient donc un niveau de prescription élevé, avec 1,5 milliards d'euros de créances à risque. 80 % de ce montant a été finalement sécurisé.
3. Un autre objectif était la réduction du stock de créances, renégocié chaque année avec l'État. Au 31 décembre 2022, l'objectif était de réduire de 45 % ce stock. L'Urssaf a réussi à légèrement dépasser cet objectif, avec 46 % de réduction du stock, grâce à un taux de respect élevé des délais de paiement accordés aux entreprises et travailleurs indépendants. Une mobilisation positive qui confirme que les échéanciers de paiement élaborés par l'Urssaf au moment de la crise sanitaire avaient été finement calibrés.



“L'année 2023 a été marquée par la reprise du recouvrement forcé en lien avec nos partenaires et l'Urssaf Île-de-France s'est mobilisée pour sécuriser les créances à risque de prescription. Parallèlement, le recouvrement amiable reste une priorité stratégique. L'organisme a également renforcé son expertise en analyse financière, en développant une offre spécifique pour mieux gérer les dossiers complexes et améliorer l'efficacité de la collecte.”

Thibault Delaire
Directeur régional du recouvrement du régime général

En Île-de-France, le recouvrement forcé a repris en mars 2023. Si le nombre de contraintes adressées diminue par rapport à 2019 (dernière année complète avant l'arrêt des procédures forcées dû à la crise sanitaire), leur montant en revanche augmente très fortement, en raison de cette pause.

Malgré cette reprise du recouvrement forcé, les procédures amiables représentent toujours 90 % du total des actions menées par l'Urssaf Île-de-France en 2023. A ces actions s'ajoutent l'accompagnement des entreprises en difficulté matérialisé

par l'accord de plans d'apurement des dettes (délais de paiement), et des plans accordés dans le cadre des commissions des chefs de services financiers (CCSF).

La reprise du recouvrement forcé s'est également accompagnée d'une reprise des assignations en liquidation judiciaire lorsque la situation d'un usager l'impose. Une communication constante auprès des juridictions commerciales a été réalisée afin de leur permettre d'absorber ce regain d'activité.

L'année 2023 a également été marquée par la réduction du stock de créances de près de 3 M€ en 2023.

Gestion des risques de prescription

En lien avec l'arrêt du recouvrement lié à la crise sanitaire, un risque important de prescription des créances détenues par l'Urssaf Île-de-France a vu le jour en 2023. En raison de l'importance financière que représentent ces créances, l'organisme s'est attelé à sécuriser ces dernières à hauteur de 245 M€.

En Île-de-France

Actions de recouvrement amiable : 853 139 pour un montant total de 4 Md€

Mises en demeure envoyées : 707 881 pour un montant total de 4,7 Md€

Délais : 99 025 plans accordés pour un montant global d'1,5 Md€

Plans CCSF : 2 195 plans accordés pour 170 M€

Contraintes : 188 601 pour un montant global de 2,4 M€

Questions usagers à l'Urssaf



Retrouvez toutes les réponses de l'Urssaf, en vidéo sur la chaîne Youtube @Urssaf Île-de-France



À vos côtés, à chaque étape

QUAND LA SIMPLIFICATION S'INVITE DANS LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Les montants collectés et reversés ne sont pas le seul pilier du financement du modèle social. L'autre incontournable ? Une réelle qualité relationnelle avec les partenaires. Pour l'Urssaf, cela signifie œuvrer à offrir les mêmes conditions de simplification et de fiabilité que celles offertes à ses usagers. On est au cœur du système de protection sociale ou on ne l'est pas !

Utiliser les données de l'Urssaf pour projeter l'organisation des transports publics ? C'est possible.

280 collectivités ont la compétence d'organisation de la mobilité en France (Autorités d'organisation de

la mobilité - AOM). A ce titre, l'Urssaf collecte une part essentielle de leurs recettes au travers du Versement mobilité dû par les entreprises (11 Md€ en 2023). Elles ont besoin de réaliser des prévisions, notamment financières, qui vont leur permettre d'affiner leur offre de transport et de l'adapter aux besoins réels de leurs administrés. L'Urssaf, par la puissance des données qu'elle mobilise, est un partenaire de référence pour leur permettre d'accomplir leur mission de service public.

C'est la raison pour laquelle l'Urssaf, sous l'égide du GART, l'association des collectivités au service de la mobilité, a en 2023 travaillé avec 14 AOM en mode expérimentation pour leur fournir de nouveaux jeux de données autour de l'évolution de la masse salariale sur leurs territoires, et notamment les données d'assiette ventilées par commune. Un bilan positif qui va conduire l'Urssaf à généraliser le dispositif à l'ensemble des AOM en 2024.

Des améliorations unanimement saluées !

Tous les efforts de l'Urssaf pour aller plus loin en matière de qualité de service rendu aux partenaires tributaires ont été couronnés de succès. **En effet, en 2023, la note de satisfaction qu'ils ont attribuée à l'organisme est passée de 6,8 à 8,3/10.** Une reconnaissance notable des travaux conduits pendant l'année, notamment pour simplifier et rendre plus lisibles les relations financières. D'ailleurs, l'enquête de satisfaction qui sera lancée en 2024 pour évaluer l'année 2023 va connaître une évolution majeure : la partie liée aux relations financières a été complétée pour permettre de couvrir également la fiabilisation des données, le recours aux droits, etc. Allez, on vise le sans-faute ?

Données fiabilisées, droits sécurisés

Le rôle de l'Urssaf est certes de collecter puis de reverser aux partenaires tributaires les montants recouverts. Et ces versements servent à ouvrir des droits pour les assurés ou bénéficiaires.

Alors que se passe-t-il si vous reversez un montant avant de consolider et vérifier l'exactitude des données permettant d'ouvrir ces droits ?

Vous vous mettez en risque. Prenons un exemple simple : lorsque l'Urssaf collecte le solde annuel de la taxe d'apprentissage et la reverse à la Caisse des dépôts, les entreprises doivent choisir à quel établissement ou formation elles souhaitent affecter le solde de leur taxe d'apprentissage au travers de la plateforme *Soltea* développée par la Caisse. Si les montants du solde de la taxe d'apprentissage déclarés par une entreprise sont erronés, le versement qui

sera effectué par la Caisse des dépôts auprès de l'établissement choisi le sera également. Et on entre alors dans un processus de rectification long et compliqué. L'Urssaf a donc déployé en 2023 des actions de fiabilisation de ces déclarations annuelles des entreprises qui permettent de mettre facilement et rapidement en cohérence les données sur les assurés et les données financières. Un double gain :

- Les données envoyées aux partenaires sont fiabilisées ;
- Et *in fine*, ce sont les justes montants pour les établissements bénéficiaires qui sont versés.

Une bonne PERF'

En 2023, l'Urssaf a encore fait progresser le très haut niveau de qualité de répartition de la collecte, qui bénéficie à plus de 800 tributaires. C'est tout le système de répartition qui est ainsi optimisé, mais l'impact n'est pas qu'interne ! En effet, auparavant, les fonds collectés pouvaient être transférés aux partenaires tributaires avant même que certaines erreurs aient pu être corrigées.

Résultat : difficile pour eux d'avoir un pilotage de leur propre trésorerie réellement précis. Avec le projet PERF, la portée des anomalies est fortement réduite et les erreurs dans la répartition sont moins nombreuses ! Les montants reversés gagnent en justesse.

Mise en place d'un réseau de référents DSN au niveau régional

En 2023, un réseau de référents DSN, composé de 9 collaboratrices, a été créé à l'Urssaf Île-de-France afin d'accompagner les gestionnaires de comptes du régime général et les employeurs dans la résolution des anomalies récurrentes spécifiques à la DSN.

Le réseau est présent dans chaque direction du recouvrement du régime général, et piloté par la direction régionale du régime général.

Les missions des référents DSN s'articulent autour de trois volets :

- Accompagner les entreprises et tiers-déclarants dans leurs démarches déclaratives ;
- Accompagner les équipes de gestion des comptes dans leur montée en compétence sur les

données individuelles (DI) ;

- S'inscrire dans la logique du travail en réseau, les référents DSN travaillant à l'échelle locale, régionale et nationale.

L'objectif est ainsi de :

- Renforcer la qualité des données déclarées par les employeurs pour garantir l'exactitude des droits sociaux acquis par les salariés ;
- Fiabiliser les données pour les besoins des partenaires à qui l'Urssaf reverse les cotisations sociales. Ces contrôles visent par exemple à fiabiliser l'assiette plafonnée qui sert au calcul des droits retraite versés par la Cnav, ou encore le « montant net social » qui constitue le montant de référence permettant aux Caf de calculer les droits liés au RSA ou à la Prime d'activité ;
- Mettre en place des actions pédagogiques pour expliquer les contrôles et leur importance ;
- Renforcer l'accompagnement des entreprises déclarantes dans la prévention et dans la correction des anomalies sur leurs déclarations afin de sécuriser davantage les montants collectés tout en garantissant l'exactitude des droits sociaux ;
- Pouvoir agir auprès des éditeurs de logiciels de paie dont le rôle est primordial.

“Certaines étapes clés de la vie d'une entreprise nécessitent un accompagnement particulier. L'objectif de ce dispositif est de répondre de manière coordonnée, en un lieu unique, aux questions des travailleurs indépendants, artisans, commerçants et professions libérales, à la fois sur la fiscalité de leur entreprise et sur leur protection sociale.”

Eric Barbier et Maryline Guedj
Chargés de l'animation des réseaux de la fiscalité des professionnels et des particuliers au sein de la délégation Île-de-France de la direction générale des finances publiques



- Un accueil commun pour les travailleurs indépendants : signature de la convention entre Sophie Mahieux, Directrice régionale des Finances publiques d'Île-de-France et de Paris, représentant les 8 directions départementales franciliennes, et Didier Malric, Directeur général de l'Urssaf Île-de-France



FIABILISATION DES DONNÉES : MIEUX DÉTECTER ET CORRIGER POUR UNE PROTECTION SOCIALE RENFORCÉE

L'année 2023 a marqué un tournant significatif pour l'Urssaf, dans le domaine du traitement des données de la Déclaration sociale nominative (DSN). Engagée dans une démarche de mise en conformité des données sociales, l'Urssaf a mené des travaux ambitieux pour garantir l'exactitude des droits sociaux acquis par les salariés, lutter contre le non-recours aux prestations et réduire les cas de fraude.

Conformité des données sociales : de quoi parle-t-on ?

La garantie de données sociales fiables et conformes est cruciale pour dynamiser l'efficacité des missions pilotées par les organismes opérant dans les secteurs sociaux, de l'emploi, du travail. Voici comment cela se traduit concrètement :

- Pour la Sécurité sociale, cela signifie une gestion efficace de la

collecte des cotisations sociales, une consolidation précise des carrières pour le calcul des retraites, et l'attribution équitable des prestations sociales, qui dépendent des ressources de chacun.

- Dans le domaine de l'emploi et du travail, cela permet de financer avec justesse la formation professionnelle et l'apprentissage, de mener des politiques inclusives pour les personnes handicapées, et bien plus encore.
- Dans le secteur fiscal, l'intégrité des données joue un rôle-clé dans la mise en œuvre efficace du prélèvement à la source, facilite le pré-remplissage des déclarations de revenus et optimise la collecte d'informations nécessaires au contrôle fiscal.

L'exactitude des données sociales est au cœur du programme de « solidarité à la source », qui ambitionne de faciliter l'accès aux aides et allocations sociales, en rendant les procédures plus simples et automatisées pour les

bénéficiaires. En résumé, une gestion rigoureuse et transparente des données sociales n'est pas seulement une question de conformité ; c'est un levier essentiel pour renforcer la solidarité !

Le rôle de l'Urssaf est donc plus que jamais de détecter les erreurs dans les données sociales déclarées, de les faire rectifier, et de transmettre les justes informations à ses partenaires tributaires.

Révolution douce : la solidarité à la source prend corps

La fiabilisation des droits retraite des salariés, une collaboration essentielle avec l'Assurance retraite a été au cœur des travaux de l'Urssaf en 2023 sur la question de la conformité. Cette initiative vise principalement l'assiette plafonnée, qui permet à l'Assurance retraite de calculer de manière précise les droits de chaque individu.

Parallèlement, l'Urssaf a activement préparé les contrôles déclaratifs du

montant net social. Ce dispositif, vital pour les Caf, facilite le calcul des droits au RSA et à la Prime d'activité. Jusqu'à présent, les Caf demandaient chaque trimestre aux allocataires de renseigner une déclaration trimestrielle de ressources, avec des risques d'erreurs qui ralentissaient le processus. Grâce à l'exploitation des données de la DSN par l'Urssaf, les Caf disposent désormais des données de revenus renseignées directement par les employeurs. Les salariés bénéficient ainsi d'une simplification administrative majeure, avec des déclarations de ressources préremplies et des démarches allégées. L'objectif ambitieux pour 2025 est de rendre cette procédure automatique, éliminant ainsi le besoin pour les salariés de fournir des déclarations trimestrielles de ressources.

Cette innovation s'étendra progressivement jusqu'en 2027/28, couvrant toutes les aides sous conditions de ressources telles que la complémentaire santé solidaire versée par l'Assurance maladie, les prestations veuve ou encore l'action sociale.

La dimension partenariale des travaux avec les assurances vieillesse et familiales s'intensifie. L'accent est mis sur deux volets stratégiques : lutter contre les fraudes et détecter les non-recours aux droits.

En Île-de-France, la promotion du portail « mesdroitssociaux.gouv.fr » a été réalisée auprès des salariés afin qu'ils consultent les remontées des données sociales et effectuent des signalements d'erreurs.

L'analyse des signalements des salariés a conduit à envoyer 24 courriers de demandes de régularisations des DSN aux employeurs ayant commis des erreurs. 217 969 euros de masse salariale ont ainsi pu être régularisés permettant de rétablir certains droits sociaux des salariés.



Urssaf
Île-de-France

Au service de notre protection sociale

Fiabilisez
vos déclarations
avec Suivi DSN

Ce service, gratuit et personnalisé, vous informe en cas d'anomalie détectée sur votre déclaration sociale nominative afin de vous aider à la régulariser.
Pour en bénéficier, tout se fait depuis votre compte en ligne sur www.urssaf.fr !

Pour en savoir plus, scannez ce QR code :



En Île-de-France, un contrôle de la DSN toujours plus efficace

Des actions concrètes menées envers nos usagers et nos partenaires

En décembre 2023, deux actions ont été déployées pour sensibiliser nos partenaires et nos usagers :

- Un webinar commun avec la Cramif, destiné aux conseillers RH de la CCI Paris Île-de-France ;
- Un webinar avec le comité Net-entreprises à destination d'une centaine d'entreprises.

Utilisation renforcée de Tracfin

Le niveau des redressements issue des signalements Tracfin a doublé en un an pour atteindre 202 millions d'euros suite à nos échanges avec notre partenaire. Les dossiers transmis concernent désormais des fraudes à plus forts enjeux et d'autres modes de transmission ont été expérimentés cette année.

Les actions menées avec nos différents partenaires (notamment au sein des Codaf) ont permis de réaliser 87 millions d'euros de régularisations.



La donnée mobilisée

L'Urssaf, grâce à l'ensemble des données qu'elle collecte, agrège et analyse, occupe de plus en plus une place de baromètre de la santé de l'économie française. L'élargissement du périmètre de l'Urssaf à de nouveaux publics et le déploiement de la DSN apporte une finesse de données jamais égalée.

Data + fine

Si la précision et la finesse d'analyse ont toujours été au cœur de la démarche statistique de l'Urssaf, deux phénomènes ont permis néanmoins de connaître une montée en puissance dans la période récente : l'augmentation du périmètre de collecte qui donne à l'Urssaf des données sur de nouveaux publics d'une part, et la Déclaration sociale nominative (DSN) qui lui permet de disposer de données à la maille individuelle totalement fiables.

Une publication majeure a vu le jour en juillet 2023 : le bilan 2022 des exonérations. En mobilisant les données de la DSN, mais également les données issues de l'ancien dispositif de déclaration annuelle de données sociales (DADS), la Direction de la statistique, des études et de la prévision de l'Urssaf a pu élaborer une étude qui décrit la dynamique des exonérations depuis 2004 et fournit des informations précises sur les entreprises utilisatrices : quels secteurs d'activités ? Quelles tailles d'entreprises ? Dans quelles régions ?

Cette nouvelle publication a servi aux travaux de la Mission d'évaluation et de contrôle de la Sécurité sociale (MECSS) qui a publié en septembre 2023 un rapport sur le contrôle de l'efficacité des exonérations de cotisations sociales dont le poids important pour les finances publiques demande un pilotage fin.

Data + rapide

L'Urssaf a réussi à réduire le délai de publication de ses données trimestrielles des chiffres d'emploi de 70 à 60 jours après la fin du trimestre concerné. Cela représente un exploit majeur, qui a nécessité un investissement considérable. La mobilisation DSN de manière fiable nécessite en effet un temps de traitement long, qui justement garantit cette fiabilité des données. Ce projet a été conduit avec l'INSEE et la DARES et a abouti pour la première fois sur les chiffres du 3^e trimestre 2023. Une évolution qui permet en outre de répondre aux obligations statistiques de l'Union européenne.

Data + variée

L'Urssaf a fortement mobilisé la donnée individuelle de la DSN pour répondre à des demandes très précises de ses ministres de tutelle ou de ses partenaires. Sur des sujets de plus en plus pointus : les apprentis, les moins de 25 ans, etc. En prenant en compte des critères de plus en plus fin sur l'âge, le sexe, le type de contrats de travail, etc.

La multiplication des études et bilans de l'Urssaf est fortement corrélée aux nombreux transferts opérés ces dernières années. Dès lors que l'Urssaf prend en charge le recouvrement des cotisations et contributions sociales d'un public, le partenaire ne dispose plus des données liées à cette collecte. Citons par exemple le transfert des Artistes-auteurs. C'est aujourd'hui l'Urssaf, et non plus l'Agessa et la MDA qui a la capacité d'éclairer les politiques publiques à destination de ce public. L'année 2023 a été ainsi consa-

crée à l'élaboration d'un tableau de bord sur la démographie et les revenus des artistes-auteurs qui permettra de produire, dès 2024, pour le ministère de la Culture, ses premières publications statistiques officielles.

En 2023, l'Urssaf Île-de-France a intensifié ses partenariats en partageant des données avec des acteurs régionaux tels que la Driets IDF, la CCIR Paris IDF et l'U2P IDF. Elle a également mené une étude pour l'Atelier parisien d'urbanisme (Apur) sur les auto-entrepreneurs des quartiers prioritaires (QPV) et de veille active (QVA) à Paris. De plus, des rencontres avec l'Insee et la CCI Paris ont permis d'envisager des collaborations futures, notamment une étude sur le dynamisme des auto-entrepreneurs en Île-de-France. Enfin, l'Urssaf a contribué au bilan économique 2023 de l'Insee en partageant des données sur les déclarations préalables à l'embauche (DPAE).

Des publications de référence pour décrypter la conjoncture économique

En 2023, l'Urssaf Île-de-France a consolidé son rôle d'expert dans l'analyse de la conjoncture économique francilienne, en publiant plusieurs études et baromètres qui font référence dans le secteur. Au fil de l'année, l'Urssaf Île-de-France a livré :

- 4 Baromètres Urssaf sur le secteur privé, publiés trimestriellement pour offrir un suivi régulier des dynamiques économiques ;
- 4 Stat'Ur conjoncture, offrant une analyse approfondie de l'évolution de la masse salariale et des effectifs salariés chaque trimestre ;
- Un Baromètre sectoriel dédié au secteur de l'héber-

gement (février 2023), et une fiche sectorielle sur le secteur de la construction (octobre 2023) ;

- Un Stat'Ur bilan sur les travailleurs indépendants en 2021 (mars 2023) ;
- 2 fiches thématiques sur les intentions d'embauche (mai 2023) et l'économie associative (décembre 2023)
- Une fiche sectorielle sur le secteur de la construction (octobre 2023).
- 1 Observatoire statistique sur l'année 2022 qui présente des données essentielles sur le tissu économique, l'emploi et les revenus du travail en Île-de-France, décliné par département (août 2023).

Ces publications soulignent l'expertise de l'Urssaf en tant qu'acteur clé dans l'analyse et la diffusion d'informations économiques.

FAIRE RIMER SOLIDARITÉ ET URSSAF

2023 a été le théâtre d'événements très divers qui tous ont nécessité le déploiement de dispositifs de soutien spécifiques. La longue crise sanitaire avait montré la capacité de l'Urssaf à prendre en charge de nouvelles missions allant jusqu'au versement de prestations.

2023 a permis de confirmer, si besoin en était, que l'Urssaf était totalement en capacité de continuer à jouer son rôle d'amortisseur social.

Intempéries, émeutes, ... L'Urssaf et le CPSTI se mobilisent

À l'été, des émeutes sans précédent partout en France, suivies de phénomènes climatiques exceptionnels avec les tempêtes Ciaran et Domingos ont conduit l'Urssaf à déployer rapidement de nouveaux dispositifs de soutien aux entreprises et travailleurs indépendants directement touchés, fragilisés économiquement par ces événements.

Les employeurs ont pu demander des délais de paiement ou une adaptation de leurs échéanciers. Aucune pénalité n'a été appliquée et les majorations de retard ont été annulées d'office. Du côté des travailleurs indépendants, ils ont pu demander le report de leurs échéances de cotisations pour bénéficier d'un délai de paiement. Ils ont également eu l'option de solliciter une aide d'urgence auprès de l'Action sociale du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI). Appelée Aide financière fonds catastrophes et intempéries (FCI), elle permet en effet d'accorder en urgence jusqu'à 2 000 € aux travailleurs indépendants actifs, sous réserve de répondre aux critères du référentiel CPSTI. L'engagement ? A

réception du formulaire de demande, une mise en paiement dans un délai de 15 jours.

L'Urssaf Île-de-France a déployé, du 4 juillet au 12 octobre 2023, les mesures spécifiques d'accompagnement mises en place à la suite des émeutes, à destination des employeurs et des travailleurs indépendants concernés : demande de délais de paiement, renégociation d'échéances, suspension exceptionnelle des procédures de recouvrement en cours. Les dispositifs classiques d'action sociale mis en œuvre par le CPSTI ont été également mobilisés à cette occasion, avec l'ajout d'une aide financière exceptionnelle dédiée (AFE « émeutes »).

Ces mesures ont très rapidement fait l'objet d'une communication sur les sites internet Urssaf et Sécurité sociale des indépendants et les outils de la relation usager ont été adaptés en conséquence dès le 4 juillet afin d'activer ces aides. Le dispositif a été levé le 12 octobre avec un délai d'adaptation pour ne pas pénaliser les cotisants.

Les directions du recouvrement ont été impliquées dans la promotion des dispositions sur leur territoire (informations auprès des partenaires locaux institutionnels, contacts téléphoniques auprès des communes les plus concernées par les violences urbaines, présence auprès des Préfectures et de la DDFiP lors de réunions d'information). En outre, des interventions spécifiques ont été

menées auprès de certaines collectivités territoriales (présence de l'Urssaf à une permanence organisée par la commune du Mée-sur-Seine par exemple).

Dans ce cadre, 157 demandes de délais et de renégociations d'échéanciers (69 employeurs et 88 travailleurs indépendants) ont été accordées.

Une action sociale pour les travailleurs indépendants mieux anticipée

L'action sociale a été particulièrement dynamique en 2023 au niveau national. Avec un budget initial de 45 millions d'euros, le CPSTI a demandé en avance de phase une augmentation de 15 millions portant l'enveloppe disponible à 60 millions d'euros. Les faits ont donné raison au CPSTI puisque l'intégralité de l'enveloppe a été consommée, au titre de l'utilisation « normale » de l'action sociale individuelle et collective mais également pour une participation à hauteur de 500 000 euros au financement des aléas qui ont émaillé l'année.

Le rôle du CPSTI dans le champ de l'action sociale est reconnu. En 2024, ce sont les mêmes bases qui sont provisionnées pour tenir compte des phénomènes exogènes imprévisibles dont on constate néanmoins qu'ils se répètent.

Toujours dans le champ de l'action sociale du CPSTI à destination des

travailleurs indépendants, 2023 a vu l'extension de son périmètre aux ressortissants des professions libérales relevant de la Cipav en lien avec le transfert du recouvrement des cotisations affectées à cette Caisse.

En 2023 en Île-de-France, 20 réunions de commission d'action sanitaire et sociale ont été organisées (17 en 2022) afin d'adapter notre organisation aux besoins d'accompagnement manifestés par les travailleurs indépendants. Dans un contexte économique demeurant difficile, le CPSTI a par conséquent contribué au soutien de l'activité économique des travailleurs indépendants au moyen de trois aides spécifiques individuelles : l'aide financière aux actifs (AFE), l'aide au cotisant en difficulté (ACED), l'accompagnement au départ à la retraite (ADR) et l'AFE « émeute ». Au total, avec près de 7,35 millions d'euros d'aides apportées, les montants octroyés sont en hausse et témoignent d'un financement adapté aux besoins.

Médiation : un dispositif qui confirme son efficacité

Face à des interrogations ou désaccords lors de leurs interactions avec l'Urssaf, les usagers ont la possibilité de faire appel à un médiateur, une voie également ouverte aux indépendants via le CPSTI. Avec 3 848 dossiers déposés auprès de l'Urssaf Île-de-France et du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI) sur le champ du recouvrement, les demandes de médiation augmentent de 110 % en 2023. Cette hausse témoigne d'une quête croissante de dialogue et de résolution amiable, soulignant l'efficacité de la médiation comme pont vers l'entente.

Parmi ces demandes, 97 % aboutissent à une résolution positive. Ces succès reflètent la capacité à réévaluer les situations avec équité, à prendre en compte les besoins exprimés et à clarifier les procédures, confirmant l'engagement des médiateurs à œuvrer avec réactivité

et attention. En effet, le traitement des dossiers aboutis intervient en moyenne sous 36 jours.

Du côté des travailleurs indépendants, 2 690 demandes ont été enregistrées en 2023 par la médiation du CPSTI soit une hausse de 135 %. Parmi les demandes recevables, 82 % d'entre elles concernent l'affiliation, le calcul des cotisations et leur recouvrement et 96,3 % aboutissent à une réussite totale ou partielle de la médiation.

Prime de partage de la valeur, un second bilan positif

Mis en place en juillet 2022, le dispositif de Prime de partage de la valeur, qui permet aux entreprises de gratifier leurs salariés et de bénéficier d'exonérations de cotisations et contributions sociales, a rencontré à nouveau un beau succès en 2023.

Au niveau national, plus de 5,9 millions de salariés en ont bénéficié, pour un montant total de versement de 5,27 milliards d'euros en cumul à fin décembre 2023. 33,5 % des salariés bénéficiaires ont reçu une prime de 1 000 euros ou plus, et 39,2 % une prime inférieure à 500 euros, avec un montant de prime moyen qui s'élève à 885 euros.

En Île-de-France, ce sont plus de 1 351 667 salariés qui ont bénéficié du dispositif pour un montant total de versement de 1,372 milliard d'euros à fin 2023 et un montant moyen de prime de 1 005 euros.



Le bilan montre néanmoins une forte hétérogénéité :

- Géographique d'abord : si le montant moyen s'élève à 1 037 euros en Guyane, il n'est que de 750 euros en Bretagne. De même, c'est en Pays de la Loire que les établissements sont les plus nombreux à avoir versé une prime, avec 27,3 % alors que seuls 15,7 % des établissements guyanais sont concernés.
- Sectorielle ensuite : ce sont les secteurs d'activité qui pratiquent des salaires plus élevés, tels que les activités financières et d'assurance, l'industrie chimique, les activités informatiques et les activités juridiques, de conseil et d'ingénierie, qui ont versé les primes les plus élevées, oscillant entre 1 066 et 1 308 euros, tandis que les secteurs qui s'appuient sur une main-d'œuvre à bas salaire, tels que l'action sociale et hébergement médico-social et l'intérim, ont des montants moyens significativement plus bas (respectivement 451 euros et 446 euros).

“Il est devenu essentiel de repérer les difficultés des usagers lorsqu'ils font appel à la médiation. Cette fonction “sentinelle” de la médiation offre des perspectives afin d'agir pour l'amélioration de la qualité du service rendu à l'ensemble des usagers.”

Maud Douard
Médiatrice de l'Urssaf Île-de-France



**INDÉPENDANT,
MAIS JAMAIS
SEUL.**

**SERVICE AUX
USAGERS :
PLUS ET MIEUX !**



INDÉPENDANT, MAIS JAMAIS SEUL

Lancer une activité en tant qu'indépendant ou auto-entrepreneur peut être compliqué en raison de la responsabilité totale que cela implique. Les revenus irréguliers peuvent entraîner une instabilité financière, rendant la gestion financière difficile. Acquérir et fidéliser des clients peut être un défi majeur. Gérer efficacement son temps est crucial pour rester productif et atteindre ses objectifs. Indépendance ne doit pourtant pas rimer avec solitude.

En tant qu'acteur au cœur de la vie économique, l'Urssaf a continué d'innover pour proposer des services toujours mieux réfléchis et adaptés aux besoins des usagers. En se fondant à la fois sur l'expérience de ses équipes et sur les besoins remontés par ses usagers, notamment dans le cadre du Grand dialogue organisé pour construire sa nouvelle feuille de route.

Mes premiers mois avec l'Urssaf, pour se lancer sereinement

En 2023, plus que jamais, l'Urssaf a fait le choix d'accompagner les créateurs d'activité, qu'ils soient auto-entrepreneurs ou travailleurs indépendants. L'offre de service « Mes premiers mois », lancée à l'automne 2023, vise à soutenir les créateurs d'entreprises pendant les premiers mois de leur activité au travers d'un accompagnement personnalisé au quotidien.

Le parcours proposé s'étend sur 9 mois pour les auto-entrepreneurs et sur 15 mois pour les travailleurs indépendants (artisans, commerçants, et

professions libérales). Il aborde toutes les facettes du quotidien du lancement d'une activité et répond à toutes les interrogations qui les accompagnent. Concrètement, les usagers bénéficient :

- D'une newsletter mensuelle personnalisée pour leur rappeler les grandes échéances, notamment déclaratives, leur faire connaître les services de l'Urssaf à leur disposition (première embauche, déclaration des premières cotisations, développement de l'activité à l'étranger, conciliation vie personnelle et vie professionnelle), les informer sur les aides et prestations auxquelles ils peuvent prétendre de la part des partenaires de l'Urssaf.
- D'un suivi préventif de leur compte en cas d'anomalie détectée sur leurs déclarations et paiements.
- D'ateliers et de webinaires.
- D'un espace web dédié pour accéder à des conseils ou informations complémentaires, accessible à tout moment.

“En 2023, l’offre « Mes premiers mois » a été déployée auprès de 180 255 nouveaux entrepreneurs franciliens. À travers cet accompagnement, l’Urssaf Île-de-France s’affirme comme partenaire de la réussite des nouveaux entrepreneurs, veillant à ce que les indépendants ne soient jamais seuls face à leurs obligations.”

Benjamin Normand
Directeur régional du recouvrement des travailleurs indépendants

L’Urssaf s’engage à accompagner ses usagers tout au long de leur parcours entrepreneurial, en leur offrant un soutien personnalisé et des outils adaptés à leurs besoins, dans un souci constant de proximité et d’efficacité.

En Île-de-France, comme dans le cadre de l’offre de services qui pré-existait à Mes premiers mois (Urssaf Création d’entreprise), l’accompagnement se traduit notamment par :

- Un courriel de bienvenue afin de présenter l’offre aux usagers nouvellement affiliés ;
- Une offre de rendez-vous spécifique ;
- Un accompagnement proactif pour prévenir toute difficulté ou erreur dans les démarches ;
- Une offre de webinaires thématiques pour informer les usagers et les accompagner pas à pas ;
- Mais également des informations sur l’ensemble de nos services utiles en début d’activité (tutos vidéos, podcast, webzine Ur’Start IDF).

500 000
créateurs d’entreprise
accompagnés

par l’offre « Mes premiers mois avec l’Urssaf » avec un taux de satisfaction de 89 %.

Cesser une activité, ça s’accompagne aussi

Un travailleur indépendant peut cesser son activité pour de nombreuses raisons. Qu’il s’agisse d’un arrêt pour partir en retraite, d’une maladie qui empêche la poursuite d’une activité, etc. Toutes les situations nécessitent que les droits sociaux soient bien pris en compte pour accompagner au mieux l’éventuelle difficulté rencontrée par le travailleur indépendant. Pour cela, il est nécessaire de bien connaître les démarches à entreprendre pour cesser son activité et être radié.

Car l’enjeu est de taille ! L’Urssaf a fait le constat sur la base des rappels de cotisations suite à radiation que, dans 50 % des cas, les travailleurs indépendants ont une dette vis-à-vis de l’Urssaf, et cette dette représente autant de droits sociaux qui ne sont pas encore acquis et dont ils pourraient avoir besoin. Et dans les 50 % restant ? C’est l’Urssaf qui doit de l’argent !

Une offre d’accompagnement a donc été déployée fin 2023 dans l’ensemble des Urssaf en mode expérimentation. L’offre s’articule autour de deux axes principaux :

- Une sensibilisation renforcée aux formalités à réaliser pour cesser son activité, grâce au Marketing Automation qui permet l’envoi d’informations personnalisées aux différentes étapes de la cessation, par des canaux adaptés aux souhaits exprimés par les travailleurs indépendants ;

- Une proposition proactive de rendez-vous pour faire le point et garantir le juste accompagnement.

Travailleurs indépendants : seuls, mais bien accompagnés !

En Île-de-France, nous considérons qu’être indépendant ne rime pas forcément avec « isolement ». Le 22 mars, l’Urssaf Île-de-France a ainsi lancé son tout premier podcast *Seuls, mais bien accompagnés*.

Il s’agit de courts épisodes qui visent à répondre aux questions récurrentes des travailleurs indépendants, à l’image d’une FAQ... mais en podcast !

Avec ce nouveau format d’accompagnement, nous offrons à nos publics :

- Un accès facilité à l’information ; à écouter partout, tout le temps.
- Un discours plus direct ; en podcast, pas de place pour le jargon, l’objectif est de faire simple, efficace... et surtout pédagogique !

L’objectif est également de réduire les contacts entrants portant sur des questions d’ordre général, en les anticipant et en diffusant une information de premier niveau pour permettre d’y répondre.



Le podcast de l’Urssaf Île-de-France au service des travailleurs indépendants

Vous avez des questions ? Nous avons les réponses !
Retrouvez nos épisodes sur toutes les plateformes d’écoute :



Seuls, mais bien accompagnés, c’est votre rendez-vous Urssaf !





SERVICE AUX USAGERS : PLUS ET MIEUX !

Les orientations stratégiques fixées dans la nouvelle Convention d'objectifs et de gestion de l'Urssaf ont clairement confirmé que l'usager doit être au cœur des préoccupations et actions de l'Urssaf. Améliorer le service rendu aux usagers, c'est revoir son organisation pour qu'elle gagne en souplesse et en performance ; c'est simplifier au maximum les formalités pour alléger la charge administrative, notamment auprès des publics les moins experts ; c'est enfin trouver le juste dosage entre digitalisation, pour la rapidité et la simplicité, et contact en direct, pour rassurer et accompagner. Zoom sur quelques avancées majeures.

L'accueil sur rendez-vous, un espace d'échange privilégié

Après une période de transition s'étalant sur plusieurs années, caractérisée par l'adoption progressive d'un système 100 % sur rendez-vous, l'Urssaf a fait le constat que certains de ses usagers peuvent éprouver un sentiment d'urgence ou d'inquiétude, nécessitant une assistance immédiate. Dans une optique de service usager attentionné, l'Urssaf a fait le choix de proposer sur ses sites au moins une demi-journée par semaine d'accueil sans rendez-vous.

Cette démarche vise à répondre aux besoins de ceux qui éprouvent des difficultés à prendre rendez-vous en ligne, que ce soit par manque d'aisance avec les outils numériques ou par une nécessité immédiate de rencontrer un conseiller. Chaque semaine, des milliers de personnes franchissent ainsi les portes des centres d'accueil, témoignant de l'importance de maintenir un espace physique pour répondre aux besoins variés des usagers.

En Île-de-France

90 % des employeurs constatent une qualité de service stable ou améliorée

82 % des indépendants sont satisfaits de la fusion des déclarations sociales et fiscales

Mon Pajemploi au quotidien : l'appli s'enrichit

Née de l'idée d'un collaborateur de l'Urssaf, et lancée en septembre 2022, l'application mobile Mon Pajemploi au quotidien a pour vocation de simplifier davantage encore les démarches des parents employeurs, en fluidifiant la relation entre eux et leurs assistants maternels. Depuis septembre 2023, le service Pajemploi+ y est également proposé. Plus besoin d'utiliser le site web Pajemploi pour confier à l'Urssaf l'intégralité du processus de

rémunération et bénéficier immédiatement des prestations familiales auxquelles le particulier employeur a droit. Un beau succès, puisque ce sont 160 000 parents employeurs qui ont téléchargé l'application au 31 décembre 2023 !

L'Avance immédiate du crédit d'impôt en campagne

La fin de l'année 2022 et le début de l'année 2023 ont été marqués par la hausse de l'inflation et la baisse du pouvoir d'achat. Or, l'Urssaf propose depuis 2022 un service gratuit qui permet de bénéficier en temps réel de son crédit d'impôt pour l'emploi de salariés à domicile, participant ainsi au pouvoir d'achat de tous les particuliers concernés. Une grande campagne d'information a donc été déployée pour en informer les usagers et le grand public, dans la presse, en affichage dans les aéroports et les gares partout en France, ainsi que dans les stations de métro et de RER en Île-de-France. En 2023, 341 800 particuliers employeurs en France (68 340 en Île-de-France) ont activé cette offre qui va continuer à se développer puisqu'une extension aux parents employeurs est

prévue en 2025. Pour l'année 2023, 54 566 employeurs d'Île-de-France ont bénéficié de ce service.

Une déclaration fiscale et sociale unique pour les praticiens et auxiliaires médicaux

Lancée en avril 2023 par l'Urssaf et la DGFIP, la mise en place de la déclaration fiscale et sociale unique est une innovation majeure qui œuvre dans le sens de la simplification des démarches et de l'allègement de la charge administrative. Désormais, les praticiens et auxiliaires médicaux (PAM) n'ont plus deux mais une seule et unique déclaration à réaliser sur impots.gouv.fr pour le calcul de leurs cotisations et contributions sociales personnelles et de leur impôt sur le revenu. Cette déclaration unique est ensuite transmise à l'Urssaf et aux caisses de retraite concernées. Une simplification plus que bienvenue pour permettre aux PAM de se concentrer sur leur activité plutôt que sur les formalités !

10 chatbots, 2 voicebots et 3 livechat : qui dit mieux ?

Chatbot • près de 4 millions d'utilisateurs en 2023, soit + 70 % d'utilisateurs uniques et 2 fois plus de scénarii connectés !

Voicebot • 212 203 appels reçus, 96 % de taux d'appels aboutis pour les voicebots, disponibles pour le moment aux associations utilisatrices du service Cea et aux travailleurs frontaliers. En 2024, les particuliers utilisateurs du service Cesu et les employeurs pourront aussi en profiter !

Livechat • en 2023, 15 fois plus d'usagers sur le livechat des praticiens auxiliaires médicaux, ouvert en 2022. Le livechat a été également proposé aux auto-entrepreneurs et usagers Pajemploi en 2023.



“L’Urssaf Île-de-France s’engage à placer l’usager au centre de ses démarches, en répondant de manière efficace et bienveillante à ses besoins. Notre approche proactive, en coordination avec nos partenaires, vise à améliorer continuellement la qualité du service offert aux usagers, en favorisant la simplicité des démarches, l’accessibilité et la réactivité.”

Essinev Benoît
Directrice du recouvrement de Paris
travailleurs indépendants

Le rappel automatique, c’est désormais sur rendez-vous !

Le rappel automatique avait été déployé en 2022, afin d’éviter aux usagers d’attendre inutilement en cas de délai de réponse trop long. Cette fonctionnalité, plébiscitée par tous, en particulier dans les périodes de déclarations, a été enrichie d’une nouvelle possibilité dès avril 2023 : celle pour l’usager de choisir le créneau sur lequel il souhaite être rappelé, ce qui garantit non seulement sa disponibilité, mais lui permet également de se préparer en vue de l’appel du conseiller. Plus besoin d’attendre près de son téléphone !

En Île-de-France, plus de 30 000 usagers ont demandé le rappel automatique et ont été recontactés par un conseiller.

Simplifier aussi les litiges

Parce que la simplification ne doit pas concerner que les démarches déclaratives et de paiement, l’Urssaf, en collaboration avec le ministère de la Justice, a travaillé à fluidifier le traitement des dossiers contentieux. Le résultat : la signature d’une convention entre les 2 institutions, le 9 mai 2023. Désormais, la plateforme d’échange interne d’État, *Pline*, permet de partager les fichiers relatifs à un contentieux de façon dématérialisée, contournant ainsi la lourdeur administrative et contribuant significativement au raccourcissement des délais de traitement.

En Île-de-France, le département des contentieux amiable et judiciaire s’est attaché en 2023 à promouvoir ces modalités d’échanges auprès des juridictions.

Tous les greffes des tribunaux judiciaires et les Parquets de l’Île-de-France ne sont pas au même niveau de déploiement et de l’utilisation des échanges dématérialisés via *Pline*. Certaines juridictions ne souhaitent pas encore échanger via ce canal. En revanche, le greffe de la 31^{ème} chambre correctionnelle de Paris privilégie désormais la communication des conclusions et pièces via *Pline*.

Les espaces web régionaux font peau neuve !

Les Urssaf de proximité sont au cœur de la relation entre l’organisme et ses usagers. L’Urssaf a donc lancé des espaces web régionaux rénovés en mars 2023, tous déclinés autour d’une seule et même architecture qui facilite la navigation et l’accès aux informations : informations pratiques sur les accueils départementaux, actualités complètes, base documentaire enrichie, ... autant de nouveautés qui représentent un gain de temps et d’efficacité pour les usagers sur tout le territoire.

Le 21 février 2023, notre espace régional iledefrance.urssaf.fr a ainsi fait peau neuve pour offrir une meilleure expérience à nos usagers. L’ergonomie et le design de l’espace régional ont été repensés et les contenus réorganisés en 5 rubriques principales. Les actualités sont ainsi plus visibles, comme les informations sur nos offres de services en région (Help, Urssaf Première embauche, Urssaf Création d’entreprise...). Un accès direct à nos réseaux sociaux (comptes LinkedIn, chaîne YouTube...) est proposé.

Guichet unique : un déploiement progressif

Depuis le 1^{er} janvier 2023, toutes les formalités de création, modification ou cessation d’activités se font via le guichet unique, un service en ligne géré par l’INPI qui est venu remplacer les Centres de formalités des entreprises (CFE). Accessible à partir du portail INPI e-procédures, il permet aux entreprises de réaliser leurs formalités en lien avec toutes les administrations concernées. Afin de permettre les ajustements nécessaires à la plateforme, certains publics ont pu bénéficier d’un dispositif spécifique. Dans un objectif de sécurisation, une procédure de secours a été lancée pour maintenir la continuité de service CFE aux déclarants hors champ Guichet unique par les ex-CFE. Ainsi le réseau des Urssaf a enregistré 844 596 formalités sur l’année 2023, soit 24,7 % des formalités tous organismes confondus. 229 246 formalités ont été enregistrées par l’Urssaf Île-de-France. La fin de la procédure de secours qui se veut progressive est annoncée pour le 31 décembre 2024.

Les accueils communs : un pour tous, tous pour un !

Depuis 2020, l’Urssaf a déployé des accueils communs, véritable service de proximité de la sphère sociale pour les travailleurs indépendants (artisan, commerçant, profession libérale, auto-entrepreneur). Au sein de ces accueils, les conseillers Urssaf les accompagnent sur l’ensemble des services liés à leur protection sociale (cotisations, démarches et prestations sociales) en partenariat avec les Carsat pour l’Assurance retraite, CPAM pour l’Assurance maladie, et les Caf pour les allocations familiales.

Les accueils communs ont fait l’objet de deux avancées majeures au second semestre 2023, pour le bénéfice des indépendants :

- La généralisation de l’intégration de la DGFIP, partout sur le territoire, afin de proposer un point de contact unique pour les demandes sur le volet social mais aussi fiscal ;
- L’ouverture à la Cipav, caisse de retraite des professionnels libéraux, dans la continuité du transfert de la collecte des cotisations de la Cipav à l’Urssaf effectif depuis le 1^{er} janvier.

Dans la région, pour bénéficier de cet accompagnement, les travailleurs indépendants peuvent se rendre dans les centres d’accueil de l’Urssaf Île-de-France à Dammarie-les-Lys (77) et Saint-Ouen (93).

Dans le viseur : le middle office, pour une gestion de bout en bout des demandes au premier contact

Le middle office¹ repose sur un postulat simple : une demande qui parvient à l’Urssaf, dès lors qu’elle est traitée par 2 équipes, en front office² pour le premier contact et en back office³ pour les questions techniques, va forcément être traitée dans des délais plus longs. Déjà en place pour les grandes entreprises et les praticiens auxiliaires médicaux, le middle office permettra d’apporter des réponses approfondies dès le premier contact pour au moins 50 % des cas, à horizon 2027.

L’Urssaf s’est ainsi engagée dans sa nouvelle feuille de route à le déployer plus largement pour tous ses usagers, en particulier les travailleurs indépendants. Véritable chantier de transformation managériale et organisationnelle, cette évolution profonde des pratiques est une approche « gagnant-gagnant » : pour les usagers tout d’abord qui voient leurs questions traitées avec plus de rapidité et d’efficacité, et pour les collaborateurs ensuite, que l’Urssaf fait monter en compétences et qui tous gagnent à la fois en expertise technique et en relation client.

En Île-de-France, pour développer les compétences de collaborateurs, gagner en assurance

et créer du lien, une idée de parrainage a été développée par des collaborateurs de Dammarie-les-Lys et présentée en janvier 2023 dans le cadre d’un challenge interne d’idéation. Ainsi, 2 gestionnaires de comptes jouent le rôle de parrain / marraine et accompagnent 1 gestionnaire middle office (le filleul) pendant 6 mois sur ses fonctions. C’est grâce à cet accompagnement de proximité que certains domaines d’activité nécessitant un accompagnement plus poussé ont pu être détectés et les actions adéquates mises en œuvre. Ce parrainage est désormais un outil disponible pour les managers qui détectent un besoin.

¹ Middle office : une équipe polyvalente, qui accueille la demande de l’usager, répond à sa question et intervient dans le dossier pour finaliser l’opération.

² Front office : l’équipe en contact avec l’usager à l’accueil, par mail ou au téléphone.

³ Back office : l’équipe en charge du traitement de la demande.

DLA, FORMATION PROFESSIONNELLE, TESE, DES ACTIVITÉS NATIONALES GÉRÉES EN ÎLE-DE-FRANCE

L'Urssaf Île-de-France n'est pas seulement la plus grande Urssaf en termes d'effectifs et de sites, elle joue aussi un rôle central dans l'écosystème national. Grâce à son expertise, elle gère plusieurs missions de portée nationale, contribuant ainsi au bon fonctionnement de l'ensemble du réseau. Focus sur trois de ces activités : la gestion de la législation applicable (DLA), la formation professionnelle et le service Titre emploi service entreprise (Tese).

Détermination de la législation applicable (DLA) : une expertise au service de la mobilité internationale

En collaboration avec les Urssaf Nord-Pas-de-Calais et Corse, l'Urssaf Île-de-France gère depuis 2022 le Centre national de la DLA. Ce service est essentiel pour les travailleurs indépendants en situation de mobilité internationale, leur permettant de rester affiliés à la Sécurité sociale française tout en travaillant provisoirement à l'étranger.

Lors d'une webconférence en 2023, ce service a démontré son importance en rassemblant plus de 3 000 participants, preuve de son impact et de sa reconnaissance au niveau national.

Points forts

3 000 participants à la webconférence de mars 2023

Collaboration inter-régionale avec le Nord-Pas-de-Calais et la Corse

Formation professionnelle : former les experts de demain

Depuis 2022, l'Urssaf Île-de-France est le centre névralgique de la formation des inspecteurs et contrôleurs du recouvrement à l'échelle nationale. En complémentarité avec l'Urssaf Aquitaine qui assure les formations nationales Oméga et comptables, elle

prend en charge l'ingénierie pédagogique, la planification des modules et le suivi des stagiaires inspecteurs, contrôleurs et juristes.

Ce rôle stratégique contribue à améliorer la qualité du service rendu par le réseau Urssaf. Pour aller encore plus loin, en 2023, l'Urssaf Île-de-France a engagé la refonte des processus de formation initiale afin d'accompagner les transformations de nos organisations, de nos missions et de nos métiers à travers la formation.

Chiffres clés

43 élèves inspecteurs à affecter pour l'année 2024

Formation continue pour inspecteurs, contrôleurs et juristes

Refonte des processus de formation depuis 2023

Tese : simplifier les formalités sociales pour les entreprises

Le Titre emploi service entreprise (Tese) est un service gratuit géré par l'Urssaf Île-de-France, conçu pour simplifier les démarches administratives liées à l'emploi. Depuis l'Île-de-France, les équipes du centre Tese accompagnent les entreprises de divers secteurs, prenant en charge tout le processus administratif : du calcul des cotisations aux bulletins de paie.

En 2023, le centre a géré plus de 1,8 million de bulletins de paie, avec une augmentation notable des adhésions.

Chiffres clés du Tese

1 821 144 bulletins de paie traités en 2023

21 873 nouvelles adhésions en 2023

3 salariés déclarés en moyenne par adhérent au centre de Paris



• L'équipe de l'Urssaf Campus

Zoom : ils sont gérés en Île-de-France !

Le Centre national Tese d'Île-de-France gère des secteurs nombreux et diversifiés :

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



DOSSIER

TECH' TONIQUE

**POURSUITE D'UNE
TRANSFORMATION
EN PROFONDEUR
DES SYSTEMES
D'INFORMATION**

**L'INNOVATION
AU CŒUR DU
REACTEUR**

**FOCUS :
ON IA-VANCE**

POURSUITE D'UNE TRANSFORMATION EN PROFONDEUR DES SYSTEMES D'INFORMATION

Depuis plusieurs années l'Urssaf est entrée dans une ère résolument digitale. La Direction des systèmes d'informations (DSI) a su non seulement transformer ses pratiques pour adapter les outils et services aux usages mais aussi se transformer elle-même en profondeur pour renforcer ses compétences et sa capacité d'adaptation.

Cette transformation repose principalement sur une internalisation des compétences techniques les plus expertes au travers non seulement du recrutement de collaborateurs spécialisés (l'objectif de la vague 1 du programme de ré-internalisation a dépassé les attentes avec un score

de 110 %) mais également grâce à la mise à disposition de modules de formation.

Intensification de la fiabilisation des Déclarations sociales nominatives (DSN)

La Déclaration sociale nominative (DSN) a enclenché un véritable changement de paradigme de la gestion au sein de l'Urssaf, elle est d'ailleurs la colonne vertébrale de tous les projets enclenchés par la DSI depuis plus de deux ans. Il est apparu nécessaire avant toute chose de mettre en place un système de fiabilisation des données individuelles avec pour objectif final de permettre à tous les salariés un accès à l'ouverture de leurs droits, sans faille.

Boostée en 2022 par le projet de fusion avec l'Agirc Arrco, finalement annulé début 2023, l'évolution de la gestion de la DSN a nécessité une transformation rapide pour l'ensemble des équipes et des systèmes

auparavant conçus pour traiter des données agrégées.

Il s'est agi en 2023 de déployer des contrôles consolidés sur les DSN. Les contrôles consolidés consistent à regarder les données individuelles déclarées par l'employeur sur les douze mois glissants, pour identifier d'éventuelles erreurs et permettre aux entreprises de revenir sur une ancienne déclaration pour la modifier. Cette simplification du processus de correction marque le début d'un cercle vertueux entre les employeurs et l'Urssaf, favorisant une communication plus fluide, une véritable interlocution. Le projet est d'envergure et doit être organisé lorsque l'on connaît l'enjeu de traiter 25 millions de DSN tous les mois ! C'est pourquoi la DSI a adopté une approche par paliers, avec plusieurs échéances planifiées tout au long de l'année. Ce processus de transformation se poursuivra également en 2024 avec les mises en place de la DSN de substitution et de la DSN de fiabilisation.

La montée en puissance des contrôles va également amener la mise en place



• Le secteur des flux entrants non dématérialisés récompensé pour son projet

d'un véritable cockpit où les gestionnaires pourront activer ou désactiver des contrôles en fonction de ce qui sera constaté au fur et à mesure. Ce sont désormais des Interfaces homme-machine (IHM) qu'ils ont à leur disposition pour qu'ils puissent regarder finalement l'important volume de données collectées. Des moyens technologiques considérables ont été mobilisés pour établir ces fondations solides, maintenant pleinement consolidées.

L'essor du Cloud

Le programme *Cloud* a mobilisé la DSI en 2023 à travers plusieurs projets, tant internes que communautaires.

Le premier projet, le cloud privé, initié dès 2022, a permis une gestion améliorée des ressources et des données traitées, apportant ainsi des bénéfices tangibles en termes d'efficacité et de sécurité des données. En 2023, une nouvelle gouvernance a émergé avec la mise en place d'une comitologie et la création du centre de compétences Cloud, organisés en 9 chantiers.

Un autre volet essentiel du programme est le cloud communautaire, visant à favoriser la collaboration efficace avec d'autres branches et à proposer une sphère de confiance permettant la mutualisation des efforts. Les partenaires de ce projet lancé en 2023 sont la Cnam, la MSA et la Cnav, rejointes plus récemment par la Cnaf, dans le cadre d'un projet global piloté par l'Urssaf. Ce sont aujourd'hui trois datacenters qui sont interconnectés, avec des étapes importantes prévues en 2024, dont la mise à disposition sur ce cloud communautaire du portail numérique des droits sociaux (PNDS).

Enfin, des projets sont en cours de réflexion pour progresser dans le domaine du *Big Data* et de l'IA générative, avec pour ambition de les concrétiser en 2024.

Avancer sur tous les fronts

La DSI a poursuivi l'ensemble de ses projets de fond afin de faciliter la vie des métiers en mettant ses compé-

tences aux services des changements d'usages. Dans cette optique de nombreuses refontes et migrations se sont poursuivies avec notamment de belles réussites comme l'extension de l'Avance immédiate de crédit d'impôt, des évolutions majeures de l'offre de service des travailleurs indépendants, le transfert du recouvrement des cotisations Cipav ou encore la mise en place de la déclaration fiscale et sociale unique pour les PAM avec la DGFIP et bien d'autres.

L'INNOVATION AU CŒUR DU RÉACTEUR



L'Urssaf intensifie ses efforts pour catalyser l'innovation et le digital. Les ateliers collaboratifs deviennent plus immersifs, tandis que le déploiement de facilitateurs de l'innovation s'accélère. Les démarches collaboratives se généralisent, et l'accessibilité des services s'améliore sensiblement. Entrons dans les coulisses de ces évolutions !

Engager et acculturer le réseau

Dans un contexte d'évolution constante, l'Urssaf s'engage pleinement dans la promotion de l'innova-

tion et du digital au sein de ses activités. Pour favoriser l'émergence d'idées novatrices et la collaboration entre les équipes, des forums virtuels dynamiques d'innovation ont été instaurés, offrant ainsi des espaces propices à la créativité et à l'échange d'expertises. Parallèlement, un programme d'acculturation à l'innovation et au digital a été mis en place, visant à sensibiliser et à former les collaborateurs aux enjeux et aux outils de la transformation digitale. Dans cette dynamique, *Viva Engage* dédié à l'acculturation, à l'innovation et au digital, a été lancé avec succès, comptant déjà 3 500 utilisateurs actifs.

Par ailleurs, pour accompagner au mieux les collaborateurs, deux nouveaux kits ont été créés et mis à disposition du réseau. Un kit permet de décliner des ateliers d'intelligence collective dans les régions sur des thématiques précises. Ce sont de véritables outils de facilitation qui permettent de libérer la réflexion ! Le premier kit déployé en 2023 porte sur la gestion du temps, pour aider des équipes, quelle que soit leur taille, à trouver des nouvelles façons de tra-

vailer qui leur permettent de mieux gérer leur temps de travail. Le second a porté sur l'écoute des usagers pour répondre à nos engagements *Services Publics +*. C'est un sujet important qui méritait vraiment d'être outillé pour permettre à tout le réseau de contribuer au respect des engagements de l'Urssaf. Avec le renforcement du réseau de facilitateurs internes, l'Urssaf intensifie ses activités d'animation dynamique et de valorisation des productions des équipes, consolidant ainsi son engagement en faveur de l'innovation et du digital.

Qualité digitale, toujours plus de progrès

En quête d'amélioration constante, l'Urssaf s'est engagée à garantir une qualité digitale optimale à tous les publics. Dans cette optique, plusieurs initiatives ont été mises en place.

Tout d'abord, l'accessibilité numérique a été renforcée, avec un accent particulier sur la compatibilité RGAA des services, assurant ainsi une

accessibilité élargie à tous les usagers. Un référent accessibilité a par ailleurs été nommé dans chaque équipe de développement, et des modules d'*e-learning* et des ateliers ont été déployés pour former les collaborateurs à la problématique de l'accessibilité.

L'Urssaf a par ailleurs poursuivi son engagement dans l'agilité avec la mise à disposition du *framework* Maison Agile, un premier référentiel mis à disposition sur un site *Sharepoint*, qui vise à accompagner les projets qui nécessitent une approche agile. Cette approche favorise une gestion flexible et réactive des projets, permettant ainsi une adaptation rapide aux évolutions des pratiques et aux besoins des collaborateurs.

La gouvernance des données, un chantier fondamental

En 2023, un collectif a été formé pour établir la gouvernance des données à l'Urssaf, impliquant la direction de l'innovation et du digital (DID), celle des statistiques et la DSI. L'objectif principal ? Qui dit valorisation du patrimoine de données dont dispose l'Urssaf dit données de qualité. Et qui dit données de qualité dit gouvernance de la donnée. Quand on veut par exemple travailler sur de nouvelles offres de service, les données qui servent de base à la réflexion doivent être fiables, stockées au bon endroit et accessibles aux bonnes personnes.

Des chatbots pour réduire la file d'attente des supports SI et RH internes

En 2023, deux chatbots internes ont été déployés autour des sujets qui cristallisent le plus d'interrogations des collaborateurs. L'un dédié à un support SI et Office 365, qui a permis à plus de 1 000 usagers uniques de poser chacun en moyenne 2,5 questions par mois ; l'autre consacré aux RH, avec également près de 2,5 questions par utilisateur par mois. Deux belles réussites qui illustrent la symétrie des attentions : mettre aussi au service de l'interne l'innovation que l'on déploie pour les usagers !

L'Urssaf lauréate des Trophées de l'Innovation Participative

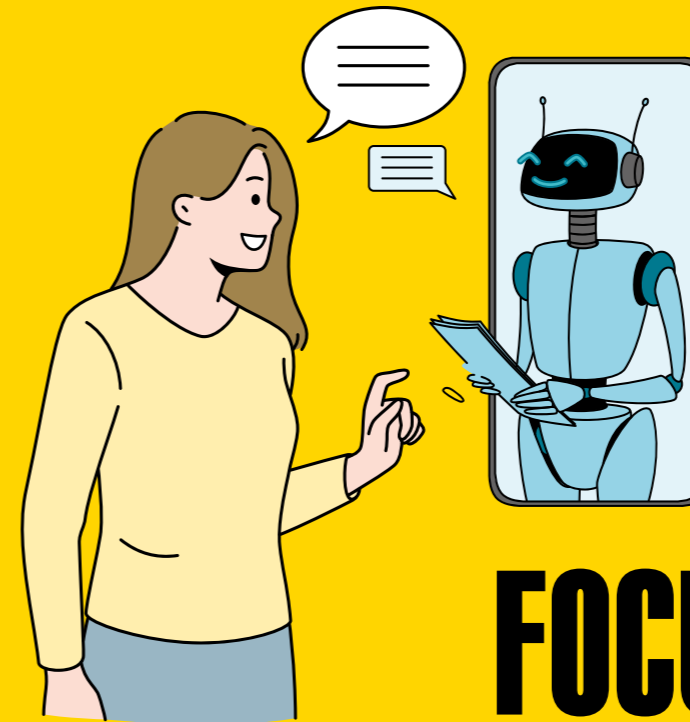
L'Urssaf a remporté le trophée national de l'innovation participative en décembre 2023, dans la catégorie « Expertise Innovation Participative intra », un prix décerné par *Innov'Acteurs*. Ce prix récompense son projet « Pépites ».

Pépites est une initiative sous forme de plateforme numérique d'innovation participative interne, destinée à recueillir les idées des collaborateurs. Chacun y est encouragé à partager ses suggestions, qui sont ensuite soumises au vote de l'ensemble des participants. Les idées les plus soutenues ont la possibilité d'être réalisées, que ce soit à l'échelle locale ou nationale.

Au cours de l'année 2022, ce furent plus de 900 idées soumises, allant de propositions pour améliorer les pratiques professionnelles, comme l'introduction de nouveaux outils ou l'optimisation des méthodes de travail, à des initiatives plus larges visant à améliorer la qualité de vie au travail. L'obtention de ce prix a été une reconnaissance des efforts d'innovation et de transformation digitale de l'Urssaf, reflétant l'engagement de son collectif.



- L'Urssaf Île-de-France s'engage pour accompagner le développement des compétences numériques des collaborateurs, notamment au travers des parcours *Pix*



FOCUS ON IA-VANCE

Le sujet de l'Intelligence Artificielle générative mature au sein de toutes les organisations et entreprises. Chacun s'en empare et cherche la meilleure voie pour exploiter pleinement les potentialités de l'IA. L'Urssaf a elle aussi mûri sa réflexion et posé une stratégie claire et responsable en 2023.

L'IA générative promet une révolution dans la relation de service usagers de l'Urssaf, quand on imagine une IA capable de générer des réponses personnalisées et empathiques, adaptées au contexte de chaque utilisateur, surpassant ainsi les systèmes automatisés traditionnels et améliorant significativement l'expérience utilisateur.

De plus, cette technologie a le potentiel d'optimiser les Systèmes d'information de l'Urssaf, en accélérant le développement logiciel tout en minimisant les erreurs humaines. Dans le domaine de la sécurité, elle détecte les vulnérabilités et propose

des correctifs automatisés, renforçant ainsi la robustesse et la fiabilité des systèmes.

Enfin, en matière juridique, l'IA générative offre également un potentiel immense. Elle peut faciliter la rédaction de réponses juridiques précises en se basant sur la réglementation actuelle et la jurisprudence, réduisant ainsi les risques de recours et de contestations.

Ainsi, l'IA générative n'est pas seulement un outil d'analyse, mais une véritable source d'innovation pour l'Urssaf. Cependant, son utilisation nécessite une approche réfléchie et responsable. L'Urssaf est engagée à exploiter cette technologie tout en respectant les principes éthiques et les normes de sécurité.

Consciente de se trouver dans une phase d'apprentissage, l'Urssaf a posé en 2023 une doctrine qui affiche une ambition claire : rester à la pointe de cette révolution technologique, prête à évoluer et à ajuster sa stratégie en fonction des retours d'expérience et des avancées technologiques. Cette démarche expérimentale est flexible et ouverte, mais totalement encadrée

par la mise en place d'une gouvernance dédiée, garantissant une intégration réussie et responsable de l'IA générative au sein de l'organisation.

Des données plus vraies que nature

Pour mieux acculturer les collaborateurs à la data, l'Urssaf a construit des capsules de sensibilisation en ligne, mais a également proposé un *escape game* Data Immersion, avec plus de 400 collaborateurs-joueurs qui en un an se sont immergés dans l'univers des données, favorisant ainsi une meilleure compréhension des enjeux.

DOSSIER

ENSEMBLE

ACCUEILS
COMMUNS DES
TRAVAILLEURS
INDÉPENDANTS :
LA SIMPLICITÉ
PREND TOUT
SON SENS

ENTREPRENEURIAT :
UN CRAN PLUS
LOIN !

PANORAMA
DES
INTERVENTIONS

ACCUEILS COMMUNS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS : LA SIMPLICITÉ PREND TOUT SON SENS

L'initiative n'est pas nouvelle. Mais elle a pris une dimension plus importante en 2023. De quoi parle-t-on ? Des accueils communs pour les travailleurs indépendants. Nés du constat de l'absolue nécessité de mieux accompagner cette population, moins à l'aise dans les démarches administratives, les accueils communs pilotés par l'Urssaf sont devenus une pierre angulaire d'un service aux travailleurs indépendants toujours plus facilitant.

42 sites « tout-en-un »

La dissolution du RSI en 2018 qui, pour l'Urssaf s'est matérialisée par l'intégration de la collecte des cotisations sociales des travailleurs indépendants, a marqué définitivement un tournant dans la façon dont les services publics prennent en considération les besoins et attentes de ce public. Qu'il s'agisse d'ailleurs de travailleurs indépendants ou d'auto-entrepreneurs, le constat est le même : lancer une activité quand on est seul, c'est avoir seul la pression de la réussite, la charge de la bonne gestion et la crainte de commettre une erreur que personne d'autre que vous ne peut identifier et corriger.

Dès 2019, l'Urssaf a décidé d'expérimenter, puis de généraliser ce qu'on a appelé les accueils communs. Au nombre de 42 aujourd'hui, les accueils communs ont une vocation simple : afin de faciliter autant que

possible la vie des travailleurs indépendants, ils donnent accès à un interlocuteur unique qui va apporter un premier niveau de réponse sur toutes les questions touchant à la protection sociale et aux démarches administratives des indépendants. Outre l'Urssaf, ils incluent aujourd'hui l'Assurance maladie, l'Assurance retraite, les Allocations familiales, ainsi que, depuis 2023, les Impôts et la Cipav pour la retraite des professionnels libéraux. En 2024, France Travail rejoindra les accueils communs.

Ce sont des conseillers offres de service qui aujourd'hui assurent l'accueil des travailleurs indépendants. Pour cela, ils sont formés à naviguer sur les sites internet des partenaires et à orienter les usagers vers les simulateurs et autres outils en ligne développés en collaboration avec ces mêmes partenaires.

Deux bénéfiques : simplifier les démarches, et offrir un accompagnement adapté aux usagers moins à l'aise avec les services en ligne.

La notion de service aux usagers est au cœur de l'action de l'Urssaf depuis sa précédente feuille de route, et a été renforcée dans la Convention d'objectifs et de gestion signée en juin 2023. Dans le même temps, l'État a formalisé sa démarche « Dites-le nous une fois » qui vise à simplifier les interactions entre les citoyens et les administrations en réduisant la redondance des démarches administratives. Les accueils communs s'inscrivent dans cette lignée : en un seul déplacement, un travailleur indépendant peut trouver des réponses à des questions très diverses qui concernent plusieurs services publics stratégiques pour son activité.

Rien de tel par ailleurs que le contact en présentiel. Un besoin que le Grand dialogue, que l'Urssaf avait engagé avec ses usagers en 2022 pour l'aider à construire sa nouvelle feuille de route stratégique, avait largement souligné. Une confirmation de plus, si besoin en était, que développer des services digitaux performants, c'est bien. Mais que développer dans le même temps de plus en plus de points de contact en présentiel, c'est encore mieux !

En Île-de-France, des évolutions au bénéfice des usagers ont vu le jour fin 2023.

Le 1^{er} décembre, des inspecteurs des finances publiques sont intervenus auprès des équipes des centres d'accueil de Saint-Ouen et de Dammarie-les-Lys pour informer les collaborateurs sur les réponses et les démarches en ligne de premier niveau. Le 6 décembre 2023, l'Urssaf Île-de-France a signé une convention de partenariat avec les directions des finances publiques franciliennes dans le cadre de l'accueil commun pour les travailleurs indépendants. L'objectif : accompagner les travailleurs indépendants de manière coordonnée tant sur le champ fiscal que social. Pour bénéficier de cet accompagnement, les travailleurs indépendants peuvent se rendre dans les centres d'accueil de l'Urssaf Île-de-France à Dammarie-les-Lys (77) et Saint-Ouen (93).

“L'accueil commun et les parcours proposés à nos publics sont un vrai point fort de l'accompagnement que nous proposons. Les rendez-vous “côte à côte” avec la DGFIP pour les créateurs, les webinaires pour les travailleuses indépendantes en situation de maternité avec la Caf et la CPAM ou encore les ateliers collectifs de préparation au départ à la retraite avec la Caisse retraite nous permettent de proposer des réponses complètes avec l'appui de partenaires du réseau.”

Mourad Amarouche

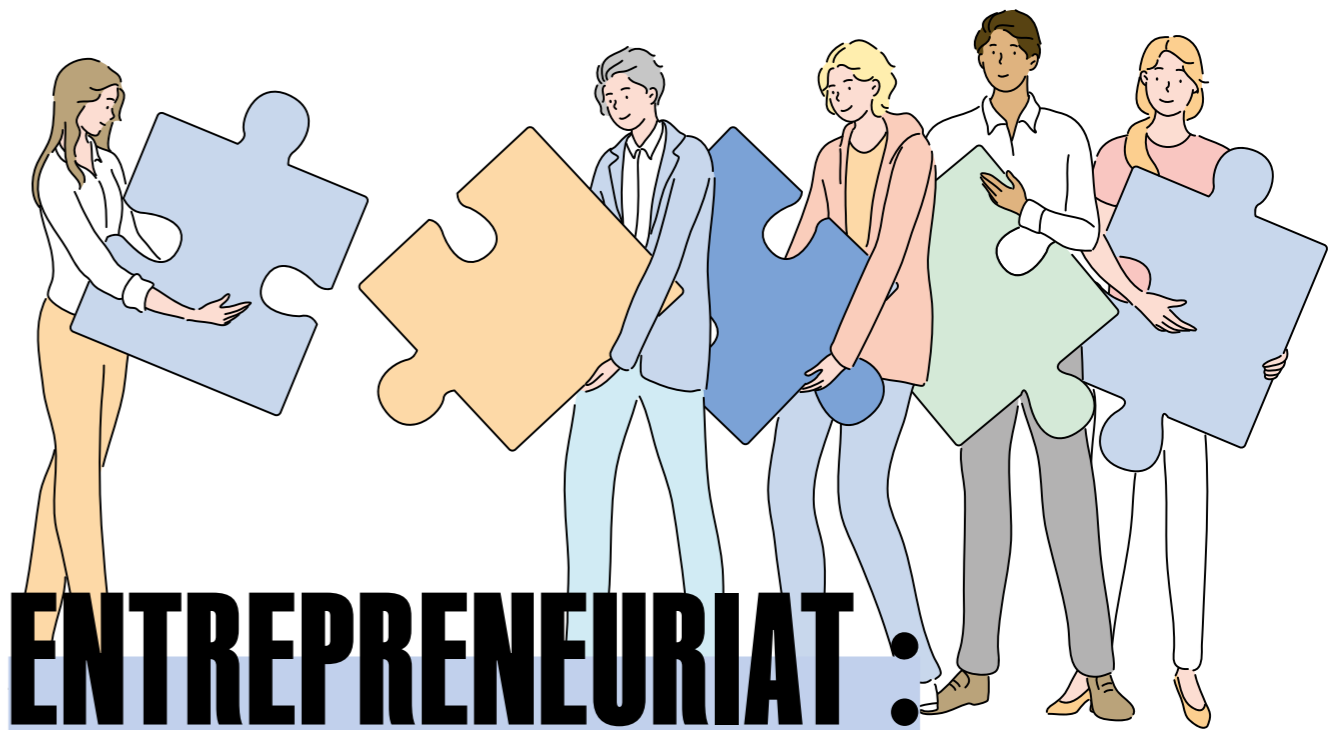
Chargé de mission à la Direction de la relation cotisants

COMPTE EN LIGNE
DÉCLARATION / PAIEMENT
CALENDRIER DES ÉCHÉANCES
ATTESTATIONS / SUIVI / CONTACT

l'Urssaf
vous accompagne

www.autoentrepreneur.urssaf.fr
Appli mobile AutoEntrepreneur Urssaf

@Urssaf
 @L'actu des Urssaf
 @urssafofficiel
 @jegeremaboite
 À vos côtés - Lettre d'information Urssaf



ENTREPRENEURIAT : UN CRAN PLUS LOIN !

Être partenaire, pour l'Urssaf, recouvre de multiples acceptions. Et s'il en est une qui vient enrichir la posture d'écoute et l'adaptabilité de l'organisme, c'est bien la notion de partenaire d'influence. Car vouloir proposer des dispositifs parfaitement adaptés à ses publics, c'est bien. Le faire en étroite collaboration avec ceux qui les côtoient au quotidien, c'est mieux. Les associations qui accompagnent les entrepreneurs sont au cœur de cette démarche partenariale de l'Urssaf. Zoom sur les nouveautés 2023 !

L'action partenariale de l'Urssaf sur tout le territoire

Qu'il s'agisse de sensibiliser les jeunes à l'importance du travail déclaré, d'aider les femmes porteuses de projets à s'épanouir plus facilement dans leur aventure entrepreneuriale ou d'aller

plus largement au contact de tous les entrepreneurs pour les aider à faire de leur rêve une réussite, l'Urssaf a une conviction : ce n'est pas seulement à Paris que ça se passe, mais bel et bien sur tout le territoire. C'est d'ailleurs le cas pour tous les partenariats noués, qu'ils soient métiers ou d'influence. L'objectif est toujours d'accompagner tout le réseau dans le déploiement d'initiatives locales qui font vivre ces partenariats.

Renforcer l'innovation et les partenariats attentionnés

En 2023, l'Urssaf Île-de-France a poursuivi et intensifié son engagement auprès de ses partenaires, en suivant un objectif simple : soutenir l'entrepreneuriat et le développement économique sur l'ensemble du territoire francilien. Parmi les initiatives phares, les collaborations avec les Chambres de commerce et d'industrie (CCI) ont joué un rôle central. Ces partenariats ont permis d'organiser plu-

sieurs événements, tels que des ateliers et des salons, visant à informer et accompagner les entrepreneurs, notamment en matière de création d'entreprises et d'information sur les obligations sociales, déclaratives, et les offres de service de l'Urssaf. La participation de l'Urssaf aux stages « 5 jours pour entreprendre », organisés par les CCI franciliennes y a largement contribué.

En 2023, l'Urssaf Île-de-France a également renforcé son engagement au soutien des entreprises en difficulté, notamment grâce à un partenariat avec le Groupement de prévention agréé (GPA) Île-de-France qui prévient les difficultés des entreprises et les oriente lorsque celles-ci surviennent.

L'année a également été marquée par de nouveaux partenariats, particulièrement innovants. C'est le cas du partenariat conclu avec La Ruche, un incubateur qui cible les publics sous-représentés dans l'entrepreneuriat, tels que les demandeurs d'em-

ploi de longue durée, les seniors et les femmes. Cette collaboration s'est concrétisée par des interventions lors de réunions trimestrielles et l'organisation de webinaires, permettant de diversifier les publics touchés et de renforcer la connaissance et l'impact de l'action de l'Urssaf Île-de-France.

L'Urssaf Île-de-France a aussi renforcé sa collaboration avec le Medef, notamment en participant à la Rencontre des entrepreneurs de France (REF) et à plusieurs événements sur des thématiques comme le contrôle et la sécurisation juridique des entreprises. Elle a également participé à la Fête des Métiers, de l'Orientation et de l'Alternance qui s'est tenue en mai 2023.

Aux côtés de tous les publics

L'Urssaf a par ailleurs confirmé son soutien aux femmes entrepreneures, notamment en partenariat avec des associations comme *Force Femmes* ou l'ADIE. Ces collaborations ont permis la mise en place de webinaires et de formations dédiées. En particulier, un webinaire organisé avec l'ADIE en avril a été spécifiquement consacré aux femmes créatrices d'entreprise, tandis que d'autres interventions ont eu lieu en partenariat avec le Club des entrepreneuses de France Travail et avec l'association *Les Premières Île-de-France*.

L'Économie sociale et solidaire (ESS) a également bénéficié d'une attention particulière, permettant une diversification des acteurs partenariaux, au travers d'un webinaire avec la Chambre régionale de l'ESS Île-de-France (Cress IDF) ou encore l'association *France Active*. Ces événements ont visé à sensibiliser et accompagner les acteurs de l'ESS, en leur fournissant des informations sur les cotisations, les aides et les services offerts par l'Urssaf.

Parmi ces événements, des actions ciblées ont été mises en place pour des publics spécifiques, comme les jeunes entrepreneurs, à travers des partenariats avec des entités telles que les « Pépites » du réseau des universités franciliennes, ou encore les créateurs en situation de handicap, en collaboration avec l'association *H'up*.

Enfin, accompagner l'entrepreneuriat dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) reste un engagement fort pour l'Urssaf Île-de-France. En témoignent les actions concrètes menées aux côtés d'associations comme *Les Déterminés* ou *Positiv !*, visant à promouvoir l'entrepreneuriat dans ces territoires.

De manière générale, on enregistre en 2023 une forte croissance du nombre d'interventions extérieures, avec près de 150 événements organisés, qui ont permis de toucher plus de 5 000 participants.

“2023 a été une année de mobilisation sans précédent pour l'Urssaf Île-de-France. Nos partenariats se sont diversifiés et intensifiés, témoignant de notre volonté d'accompagner efficacement tous les entrepreneurs, où qu'ils se trouvent, de simplifier leurs démarches et de faciliter leur relation avec l'Urssaf.”

François Zahn
Directeur de la communication et des partenariats de l'Urssaf Île-de-France



• Signature de la Convention de partenariat *Help !* avec l'ensemble des organismes de Sécurité sociale d'Île-de-France



• Table ronde entre l'Urssaf Île-de-France et la Drieets en septembre 2023 pour l'université d'été de l'Ordre des experts comptables d'Île-de-France

PANORAMA DES INTERVENTIONS



MARS 2023

Une nouvelle étape avec Les Déterminés pour la 50^e promo des porteurs de projet !

L'Urssaf Île-de-France a animé un atelier pour la 50^e promotion de l'association Les Déterminés, qui propose un programme gratuit d'accompagnement à l'entrepreneuriat.

Objectif : guider les porteurs de projet dans leurs démarches de création d'entreprise et sécuriser leurs pratiques. Une initiative qui renforce l'engagement de l'Urssaf auprès des futurs entrepreneurs.



JUIN 2023

Chercheurs de pépites

En partenariat avec l'incubateur de Paris Sciences et Lettres « PSL-Pépité », dans le 5^e arrondissement de Paris, une dizaine de jeunes créateurs ont participé à un atelier animé par l'Urssaf pour connaître leurs obligations et sécuriser leur début d'activité.



SEPTEMBRE 2023

Accompagnement à l'entrepreneuriat avec la Mission locale de Paris

L'Urssaf Île-de-France a animé deux ateliers en partenariat avec la Mission locale de Paris, en septembre et en novembre, pour sensibiliser les jeunes de 16 à 25 ans à l'entrepreneuriat. Ces sessions ont permis d'améliorer l'accès aux informations sur les droits sociaux, d'accompagner les jeunes dans leurs projets de création d'entreprise, et de présenter les opportunités d'emploi au sein de l'Urssaf. Une initiative visant à soutenir les jeunes talents !

JUILLET 2023



Avec H'up : l'Urssaf aux côtés des porteurs de projets en situation de handicap

Premier webinar sur le statut de la micro-entreprise organisé et animé pour douze créateurs d'entreprise en situation de handicap accompagnés par l'association H'up.



SEPTEMBRE 2023

Table ronde pour l'université d'été des experts-comptables

Lors de l'université d'été des experts-comptables, l'Urssaf Île-de-France a participé à une table ronde aux côtés de la Drieets. Devant près de 200 experts-comptables, l'Urssaf a détaillé les différentes formes de contrôle et partagé les dernières actualités en matière de droit du travail. Une intervention essentielle pour informer et soutenir les professionnels du secteur.



SEPTEMBRE 2023

Re'Start : à la rencontre des (futurs) créateurs d'entreprise avec France Travail

L'Urssaf Île-de-France a participé une nouvelle fois à la 6^e édition de la semaine Re'Start, un événement national consacré à l'entrepreneuriat et au retour à l'emploi organisé par France Travail. Un webinar pour accompagner des auto-entrepreneurs dans leurs démarches et des ateliers pour les créateurs d'entreprise ont été animés par nos experts.



MARS ET OCTOBRE 2023

L'Urssaf au cœur des salons Effervescence

L'Urssaf Île-de-France était présente aux salons Effervescence 93 et 95 en mars et octobre. En partenariat avec les CCI, ces salons ont été l'occasion de rencontrer des PME/PMI de l'industrie et des services aux entreprises, en leur faisant découvrir les services et les expertises de l'Urssaf. Une démarche essentielle pour renforcer le lien avec les entreprises locales.



NOVEMBRE 2023

L'Urssaf éclaire les futurs entrepreneurs à la Cité des sciences

En novembre, l'Urssaf Île-de-France a animé un atelier gratuit à la Cité des sciences et de l'industrie, destiné aux étudiants du Service de cours pour adultes de la Ville de Paris (SCAP). Ce rendez-vous a permis de présenter les missions de l'Urssaf, les statuts juridiques, les cotisations sociales et l'Acre. Les participants ont ainsi pu acquérir les bases essentielles pour créer leur entreprise en toute sécurité.

NOVEMBRE 2023



Urssaf et Cress IDF : Un partenariat pour l'économie solidaire

En novembre, l'Urssaf Île-de-France a renforcé son partenariat avec la Cress IDF en organisant un premier webinar pour les adhérents de l'économie sociale et solidaire. Ce partenariat vise à répondre aux questions sur les cotisations, les aides et les services de l'Urssaf, offrant ainsi un soutien aux acteurs de ce secteur dynamique.

DOSSIER

CULTURE

UN COLLECTIF
MOBILISÉ AUTOUR
D'UNE FEUILLE
DE ROUTE
AMBITIEUSE

LA RSO
N'EST PAS
UN VAIN MOT

DU NOUVEAU
CHEZ LES
NOUVEAUX



UN COLLECTIF MOBILISÉ AUTOUR D'UNE FEUILLE DE ROUTE AMBITIEUSE

L'année 2023 a marqué un tournant pour le réseau des Urssaf posant ses priorités d'action pour la période 2023-2027. Au cœur de cette démarche, la Convention d'objectifs et de gestion, feuille de route stratégique de l'Urssaf Caisse nationale, les Contrats pluriannuels de gestion (CPG) associés, complétés par les Schémas directeurs dans des domaines clés : les systèmes d'information, les ressources humaines, la Responsabilité sociétale des organisations (RSO), et la gestion du patrimoine immobilier.

Des travaux qui engagent

La signature des Contrats pluriannuels de gestion, qui s'inscrivent dans la continuité de la feuille de route stratégique de l'Urssaf Caisse nationale, a marqué le début d'un semestre de négociations fructueuses pour l'ensemble des organismes. Ces dialogues, empreints de confiance entre la Caisse nationale et les Urssaf, se sont traduits par la formalisation des engagements de chaque organisme, avec des objectifs clairs de performance et d'allocation

des ressources pour les années à venir. Pour la première fois, chaque organisme a d'ailleurs la possibilité de compenser intégralement les départs en retraite prévus jusqu'en 2027 !

Parmi les points majeurs soulevés par la feuille de route stratégique de l'Urssaf, ayant un impact majeur sur la vie du réseau :

- Un plan RSO ambitieux, incluant une gouvernance renouvelée, la réalisation de bilans carbone complets, et un engagement fort envers la transition écologique de notre flotte automobile.
- Des objectifs élevés en matière de formation initiale et continue, avec le lancement de programmes de formation modernisés et un soutien renforcé à la fonction managériale.
- Un engagement renforcé en faveur de l'égalité Femmes / Hommes et contre les stéréotypes de genre, à travers un plan d'actions spécifique.

Des effectifs renforcés, à double titre

L'Urssaf, pour mieux jouer son rôle de garant des droits sociaux a, en 2023,

intensifié la lutte contre la fraude, assortie d'un accroissement significatif des effectifs dédiés au contrôle. L'objectif d'augmentation, prévu par la feuille de route, était de 10 % des effectifs dans ce domaine sur les deux premières années, un objectif presque atteint dès 2023 avec 96 % de la cible de recrutement déjà réalisée.

Le renforcement des collaborateurs s'est également opéré du côté de la formation. L'année 2023 a été marquée par un effort soutenu dans l'amélioration et l'expansion des programmes de formation, essentiels sur les sujets stratégiques. Les Campus de formation, situés en Île-de-France et en Aquitaine, ont joué un rôle crucial dans la préparation des réformes des formations certifiantes, ouvrant la voie à des cycles de formation innovants prévus pour 2024. Près de 500 stagiaires ont bénéficié de ces formations en 2023, encadrés par 400 formateurs issus du réseau, tous opérant selon des standards cohérents et partagés à travers les différentes directions d'Urssaf. L'accent a notamment été mis sur le renforcement des compétences autour de la Déclaration Sociale Nominative (DSN), avec des initiatives telles que le *serious game* DSN et la digitalisation du parcours DSN Académie.

LA RSO N'EST PAS UN VAIN MOT

La stratégie RSO de l'Urssaf a été finalisée en mai 2023, après une période de développement participatif et collaboratif impliquant l'ensemble des directions de la Caisse nationale. L'Urssaf a évalué son impact carbone (pour l'ensemble des Urssaf et sur tous les scopes), ce qui a permis de disposer d'une mesure de référence et d'identifier les actions prioritaires à entreprendre pour réduire les émissions de gaz à effet de serre.

L'Urssaf a également entamé la mise en œuvre d'un plan visant à améliorer la performance énergétique de ses bâtiments, en attribuant des enveloppes financières dédiées aux travaux nécessaires. Cette initiative vise à répondre aux objectifs du décret tertiaire, avec pour ambition de réduire la consommation énergétique de 40 % d'ici 2030.

Enfin, les modalités de gestion de la flotte automobile ont été revues afin de respecter un engagement clé de la Cog : le verdissement de la flotte automobile de l'Urssaf. Cela se traduit par l'objectif que 50 % des commandes de véhicules soient des véhicules électriques.



• Animation autour des produits issus de nos ruches

“L'année 2023 a été marquée par le renouvellement de la Convention d'objectif et de gestion (Cog) et du référentiel RSO qui l'accompagne. La réussite de la démarche RSO repose sur l'implication des collaborateurs et des équipes, et cet engagement ne cesse de croître.”

Vincent Guérinet
Directeur adjoint
chargé de la gestion interne

Une année marquée par des actions concrètes

En 2023, l'Urssaf Île-de-France a renouvelé son engagement en matière de Responsabilité sociétale des organisations (RSO) à travers la nouvelle Convention d'objectif et de gestion (Cog). Ce cadre national, soutenu par un référentiel RSO, a permis de définir six axes stratégiques régionaux, accompagnés d'actions concrètes, témoignant de notre engagement indéfectible pour une responsabilité sociétale accrue.

Diversité et inclusion : une priorité essentielle

L'une de nos principales priorités reste la responsabilité sociale et la promotion de la diversité. Cette



année, l'ensemble de notre management a été formé aux principes de laïcité et de neutralité, renforçant ainsi notre engagement envers un environnement de travail inclusif et respectueux.

Réduction de l'empreinte écologique : des résultats tangibles

Notre engagement pour l'environnement s'est traduit par une réduction notable de notre consommation électrique. Entre 2021 et 2023, nous avons enregistré une baisse de 20,60 % de notre consommation globale d'électricité. En parallèle, nous avons renforcé la mobilité durable en encourageant l'utilisation de moyens de transport alternatifs grâce à des aides ciblées.

Achats responsables : des choix orientés vers l'impact social

L'Urssaf Île-de-France se distingue également par son approche responsable en matière de marchés publics. Nos acheteurs sont désormais formés aux enjeux sociaux et environnementaux, intégrant des clauses favorisant l'insertion des personnes éloignées de l'emploi et en situation de handicap, tout en privilégiant les PME et les produits français.

Solidarité et engagement collectif : une culture d'entraide

La solidarité est au cœur de notre ADN. Cette année, nos collaborateurs ont participé à plusieurs événements sportifs à but caritatif et à des collectes solidaires, offrant des denrées alimentaires, des jouets, et du mobilier aux plus démunis.

Soutien à l'entrepreneuriat : des partenariats ciblés

Nous continuons à jouer un rôle actif dans le soutien à l'entrepreneuriat, en particulier féminin et celui des quartiers prioritaires. Nos partenariats locaux visent à accompagner les porteurs de projets, y compris ceux issus de publics en difficulté, tels que les demandeurs d'emploi de longue durée, les seniors ou les personnes en situation de handicap.

Perspectives 2024 : un engagement renforcé

L'avenir se dessine sous le signe de la responsabilité sociétale pour l'Urssaf Île-de-France. Notre objectif est d'intégrer encore davantage la RSO dans les missions et activités de chacun. En 2024, nous poursuivrons nos actions tout en restant résolument engagés et solidaires.

Quelques résultats RSO

20,60 %

baisse de la consommation d'électricité

73 %

des marchés (> 25 000 € HT) avec des spécifications ou critères environnementaux

99 %

index égalité Femmes / Hommes

86 %

de collaborateurs bénéficiant du télétravail

8,81 %

taux emploi de personnel en situation de handicap

3 861 km

parcourus dans le cadre de « Mai à vélo »

428

inscrits à deux courses solidaires

378 kg

de produits de première nécessité récoltés pour les Restos du Cœur

66

communications internes et 23 communications externes

88 kg

de pots de miel produits par nos ruches

DU NOUVEAU CHEZ LES NOUVEAUX

L'Urssaf Île-de-France en 2023, c'est 2 769 collaborateurs dont plus de 180 personnes embauchées en CDI sur l'année. Afin d'attirer de nouveaux talents et fidéliser les collaborateurs actuels, l'Urssaf Île-de-France se réinvente sans cesse pour proposer de nouvelles actions d'intégration ou de construction du collectif.

2023, une année particulière

En octobre 2023, l'Urssaf Île-de-France a signé son nouveau Contrat pluriannuel de gestion (CPG). Il décline les ambitions de la Cog pour notre organisme et fixe les moyens qui seront alloués pour atteindre ces objectifs. En plus de ces ambitions, communes à toutes les Urssaf, notre CPG indique aussi deux actions innovantes qui seront expérimentées par l'Urssaf Île-de-France. L'une d'elle concerne l'enrichissement du parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs de l'Urssaf d'un séminaire résidentiel qui vise à favoriser l'acquisition de la culture d'entreprise, l'attachement à ses valeurs et aux salariés qui la composent. Un projet fort qui sera mené par les équipes de la DRH et de la Communication.

2023 marque également les 75 ans de l'Urssaf Île-de-France. Cet anniversaire a été l'occasion de se remémorer les débuts de notre organisme, les différents déménagements de nos sites, les évolutions technologiques qui se sont succédées notamment dans le champ du traitement des dossiers des usagers et de la relation de service, l'essor de la téléphonie dans les années 2000 puis du numérique. Que de chemin parcouru !

Enfin, comme en 2022, l'index d'égalité Femmes/Hommes s'est maintenu à un très bon niveau, avec la note de 99/100. Les femmes représentent, par exemple, 73 % de l'effectif et 57,9 % des membres des instances dirigeantes de notre organisme.

Une année qui démarre fort

83 collaborateurs en provenance de la Cipav ont rejoint l'Urssaf Île-de-France au 1^{er} janvier 2023. La journée du 3 janvier, placée sous le signe de la convivialité, leur était consacrée afin de leur souhaiter la bienvenue. Didier Malric, Directeur général, a rappelé aux nouveaux arrivants sa satisfaction de les accueillir. Leurs futurs collègues avaient aussi tenu à leur souhaiter la bienvenue, en leur adressant un message en vidéo.

« Ensemble, le mag », y goûter c'est l'adopter

- Créé à la suite du challenge transversalité.
- L'équipe de la communication interne et digitale à la rédaction, devant et derrière la caméra.
- 3 numéros parus en 2023
- Une structure pour plaire à tous : un dossier de fond, la rubrique « en coulisses » pour entrer dans le quotidien de nos collègues au sein d'un département, d'un service, et découvrir une activité, un reportage vidéo sur un de nos sites, mais aussi une rubrique passion, des pages people, un quiz...

L'objectif ? Une série de numéros pour les collaborateurs, qui mettent à l'honneur ce qui se passe dans les services, nous font découvrir les passions de nos collègues, ... de quoi s'évader un peu de son quotidien de travail !

Une nouvelle année, fêtée comme il se doit ! Pour célébrer la nouvelle année, une cérémonie des vœux a été organisée sur chacun des sites de l'Urssaf Île-de-France. Pour la première fois, les collaborateurs du siège ont également été réunis à l'occasion de cet événement. Ce temps de cohésion a permis au Directeur général de revenir sur les principales réalisations de 2022 et d'adresser ses vœux pour l'année 2023. Durant ces festivités, les directeurs ont également remis les médailles du travail aux collaborateurs qui le souhaitaient. Une année qui a démarré dans une ambiance musicale et festive !



• Séminaire de cohésion : un serious game organisé pour les nouveaux embauchés

« Ensemble », plus qu'un projet, une dynamique !

La démarche « Ensemble » lancée par l'Urssaf Île-de-France lors du précédent CPG, n'est pas qu'un simple projet. Elle s'inscrit dans une dynamique de long terme et vise à promouvoir l'innovation pour instaurer un changement continu et durable au sein de l'organisation.

Les managers et le comité de pilotage de la démarche ont défini 5 engagements qui doivent irriguer notre mode de fonctionnement : la bienveillance et l'écoute, l'autonomie, la transversalité, la simplicité et l'anticipation.

Pour concrétiser ces engagements, des challenges thématiques sont régulièrement organisés. Lancé en septembre 2022, le challenge sur la transversalité s'est clôturé en janvier 2023. Ce challenge a mobilisé 60 collaborateurs répartis en 7 équipes. Leurs projets, salués par le jury, ont été présentés et quatre équipes ont été récompensées. Tous les projets ont été validés par le jury pour être mis en œuvre. Parmi ces projets, le webzine interne, lancé en avril 2023, propose du contenu différent de ce que l'on peut trouver sur un intranet classique, sur un ton plus léger et centré sur l'humain, dans un format se



situant à mi-chemin entre un magazine papier et un intranet.

En 2023, après les challenges autour de l'autonomie (2021) et de la transversalité, c'est au tour de la simplicité d'être mise à l'honneur. Que ce soit en interne ou en externe, simplifier notre quotidien ou celui de nos usagers est un défi que nous devons relever. Cinq équipes ont ainsi inscrit leurs idées pour le challenge sur la simplicité, qui seront présentées au jury en 2024. À suivre !

“L'Urssaf Île-de-France a une longue histoire de transformations et d'innovations réussies. L'année 2023 y a écrit sa page, sans démentir ce constat. Le succès d'une entreprise est d'abord assuré par les femmes et les hommes qui la servent. Les équipes de la gestion interne ont continué à se réinventer pour prendre toute leur part dans le développement de l'attractivité de l'employeur Urssaf Île-de-France et la fidélisation de ses salariés”

Vincent Guérinet
Directeur adjoint
chargé de la gestion interne

Construire le collectif

Accompagnement et formation des futurs managers et cadres stratégiques : bienvenue à la Manager Académie

À l'Urssaf Île-de-France, l'accompagnement des futurs managers et la formation des cadres stratégiques est un enjeu primordial. En décembre 2023, a été lancé la Manager académie, un parcours novateur et ambitieux conçu pour détecter, former et intégrer les talents managériaux au sein de l'Urssaf Île-de-France.

La Manager académie s'adresse à tous les collaborateurs, qu'ils aient ou non une expérience managériale. Ce programme innovant propose une approche complète et immersive : formations théoriques, ateliers interactifs, immersions pratiques, stages d'encadrement, et outils concrets. Tout est mis en œuvre pour donner aux aspirants managers les clés de compréhension utiles et les préparer à relever les défis de la gestion opérationnelle d'une équipe. À l'issue de ce parcours rigoureux, les participants accèdent à un premier poste de manager de proximité ont l'opportunité de passer le Certificat de qualification professionnelle – Manager opérationnel (CQP-MO), un véritable atout pour la suite de leur carrière.

Un moment de partage et collaboration

En parallèle, l'Urssaf Île-de-France a innové en réunissant pour la première

“La Manager académie, par l'accompagnement qu'elle propose, donne à nos futurs managers toutes les clés pour réussir dans leurs nouvelles fonctions. Elle leur permet de devenir les acteurs de leur évolution professionnelle.”

Stéphanie Gaffet

Cheffe de projets RH dédiée à l'accompagnement des managers

culture

Le « CQP-MO », QUOI ?

Les enjeux de la certification « Manager opérationnel » portent sur une offre proposée à tout manager, elle doit notamment permettre :

- d'acquérir et de développer les compétences managériales attendues pour réaliser les activités décrites dans le référentiel métier,
- de certifier un socle commun de compétences nécessaires à la tenue du poste, et définies par le référentiel de certification du CQP Manager opérationnel.

Les emplois visés par la certification « Manager opérationnel » pour l'Urssaf Île-de-France sont :

- Assistant(e) manager de direction,
- Responsable d'unité,
- Superviseur.

fois les cadres stratégiques lors d'un séminaire résidentiel de deux jours en décembre. Cet événement, conçu comme un moment de partage et de collaboration, a permis aux cadres de se rencontrer, d'échanger et de réfléchir ensemble sur des thématiques essentielles telles que la transversalité et la performance. Ces deux jours ont été riches en enseignements et en synergies, renforçant l'engagement de l'Urssaf à développer un management stratégique efficace et collaboratif.

À travers ces initiatives, l'Urssaf confirme son engagement à détecter et à accompagner les talents de demain de manière plus innovante.

Faciliter l'intégration

Trombinoscope

Pas facile de savoir à qui s'adresser dans un organisme de la taille du notre. Pour pallier cette difficulté, un nouveau trombinoscope a vu le jour en octobre 2023, résultat d'un travail commun des équipes de la direction des ressources humaines et de la direction de l'informatique. Nommé *Echo* et accessible depuis la page d'accueil de notre intranet, il se veut plus fonctionnel et plus ergonomique que le précédent.

Nouveaux collaborateurs, retour sur le parcours d'intégration

Depuis 2021, les nouveaux collaborateurs bénéficient d'un dispositif d'intégration intitulé *MIM* : Mon Intégration en quelques Mois. Lors de ce parcours d'intégration, les nouveaux arrivés bénéficient par exemple d'un contact préalable avec l'employeur, d'une attention particulière pour préparer leur arrivée, d'un accueil spécifique lors de la prise de poste, d'entretiens RH de suivi d'intégration, etc. En complément, les nouveaux collaborateurs se voient proposer un serious game relatif à la sécurité du système d'information, ainsi qu'un webinaire d'acculturation aux outils numériques. Une prise de poste facilitée.

Enfin, un séminaire de cohésion clôture le parcours d'intégration de nos nouveaux collaborateurs. En 2023, les collaborateurs concernés, ont été répartis sur deux sessions en fonction de leur date d'intégration définitive à l'Urssaf Île-de-France, une en juin pour une soixantaine de participants et l'autre en septembre regroupant environ 80 collaborateurs.

Une journée studieuse, mais aussi ludique : le format du séminaire de cohésion allie atelier d'intelligence collective, notamment sur la thématique « rapport d'étonnement », restitution devant le comité exécutif de l'organisme, puis après-midi ludique qui permet une découverte de l'organisme à travers un jeu de piste.

Cette journée de cohésion offre aussi aux nouveaux collaborateurs l'opportunité de renforcer leurs relations et de faciliter leur intégration au sein de l'Urssaf, notamment :

- En approfondissant leur compréhension des métiers transversaux à travers un jeu de piste interactif ;
- En rencontrant des collègues de différents sites, ce qui favorise les échanges intersites et la création de réseaux ;
- En présentant les travaux réalisés en ateliers devant le comité de direction, ce qui permet de valoriser ainsi leurs contributions et échanger directement avec les directeurs sur leurs sujets d'intérêt.



Je me forme avec l'Urssaf

Mathéo, alternant

Technicien support utilisateurs

Découvrez son témoignage et toutes les possibilités d'alternance sur le site

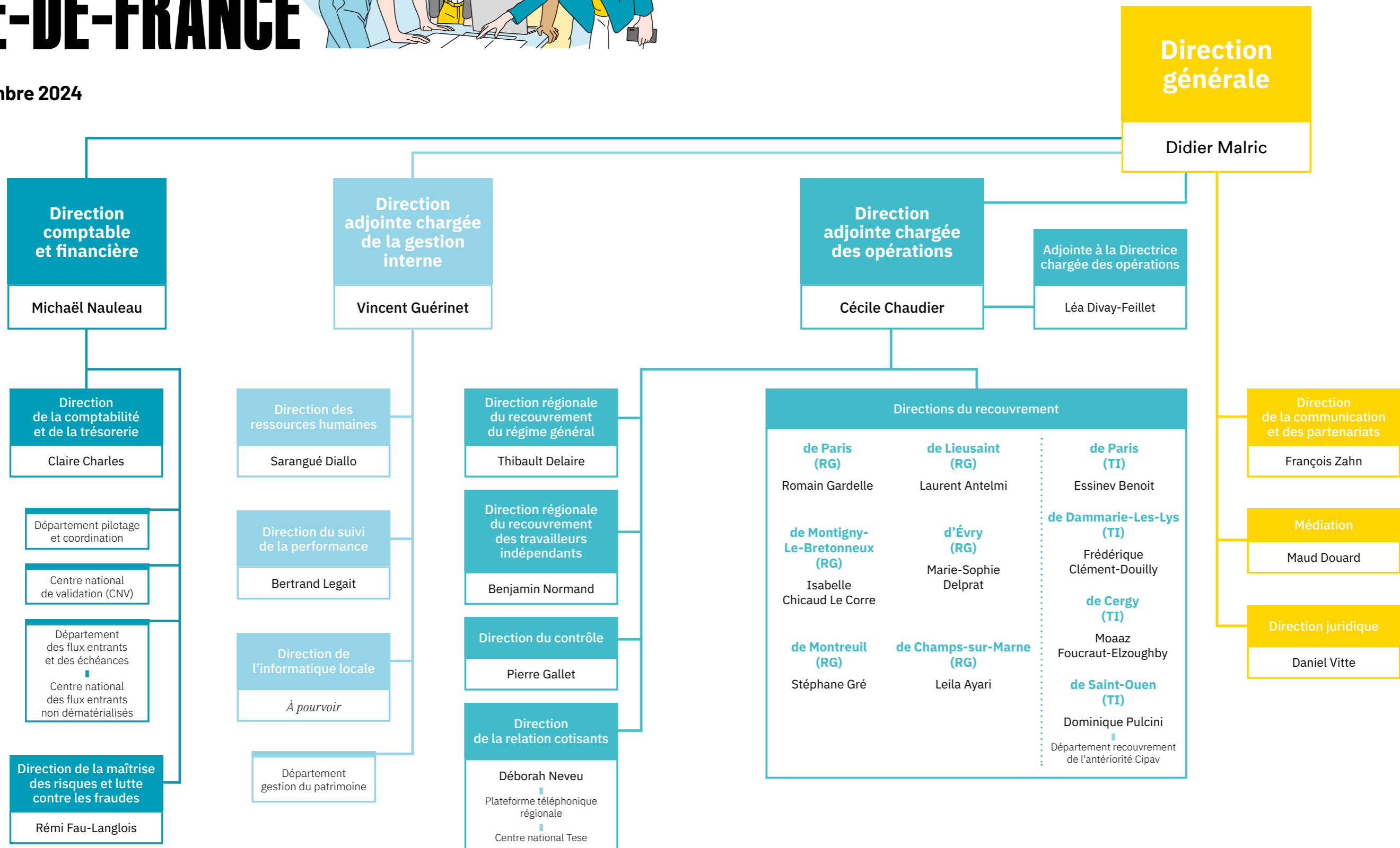
www.urssaf.org

L'ORGANIGRAMME DE L'URSSAF ÎLE-DE-FRANCE



Le Comité régional des directeurs assure la conduite stratégique de l'Urssaf Île-de-France aux côtés du Directeur général. Le pilotage quotidien est assuré par un comité de direction restreint qui rend les arbitrages au plus haut niveau décisionnaire. Sous le contrôle du Conseil d'administration, il fixe l'organisation du travail et les objectifs annuels dans le cadre du Contrat pluriannuel de gestion signé avec l'Urssaf Caisse nationale.

Septembre 2024



Le Conseil d'administration

Composition au 31 juillet 2024

La fonction essentielle du Conseil d'administration est de permettre l'expression des attentes des usagers du service public du Recouvrement et de s'assurer de leur intégration aux actions menées par l'organisme, notamment en déclinaison de son Contrat pluriannuel de gestion (CPG).

Pour cela, le Conseil d'administration dispose de deux prérogatives : d'une part, le vote de délibérations essentielles pour la vie de l'organisme, d'autre part, l'instauration d'un dialogue avec la direction autour de sujets primordiaux relatifs à la mise en œuvre des missions de service public de l'Urssaf.

Employeurs

MEDEF

Philippe SAVAJOLS
Jérôme QUENTIN-MAUROY

Suppléants :

Thomas SALLOT
Anne-Gabrielle VERDIER

CPME

Haykail ZAIER
Nicolas LIXI

Suppléant :

Bruno GLINEUR

U2P

Dominique EURY

Suppléant :

Zeljko MILOSEVIC

Travailleurs indépendants

FNAE

Nataliya AKATOVA

Suppléant :

Antoinette BONNEAU

CPME

Alexandre BATAILLE

Suppléant :

Benoît RENAULD

Personnes qualifiées

Denis COLEU
Maryline BRISSET
Patrice BERGEN
Isabelle SAVELLI

Représentants du personnel

CGT

Barbara DEGRAS
Christophe JACOB
Yvan CONSTANTI

Assurés sociaux

CGT

Hakim NAILI
Sandrine MAZILU

Suppléants :

Cécile MARCHAND
Luisa LAMA

CGT FO

Vincent VILPASTEUR
Christian COLINET

Suppléants :

Dolorès DAMBRIN
Carole PRIOULT

CFE CGC

Frédéric-Paul MARTIN

Suppléant :

André LEGAULT

CFDT

Franck MANOGIL
Linda SHIBDUTH

Suppléants :

Sébastien GUIGNANT
Valérie ORIEUX

CFTC

Gérard LANGET

Suppléant :

Shanoor FAZAL

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

CPME

Frank DELVAU

9 séances du Conseil d'administration

30 séances de ses commissions



Philippe SAVAJOLS
Président



Franck MANOGIL
Vice-président



Haykail ZAIER
2^e vice-président



Christian COLINET
3^e vice-président

Présidents des commissions spécialisées



Frédéric-Paul MARTIN
Président de la commission de recours amiable



Gérard LANGET
Président de la commission des marchés



Bruno GLINEUR
Président de la commission d'examen des comptes

Les commissions du Conseil d'administration

Commission d'examen des comptes (CEC)

Elle passe en revue les comptes de chaque direction ainsi que le dispositif de contrôle interne de l'organisme 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
Franck MANOGIL
Carole PRIOULT, vice-présidente
Shanoor FAZAL
Frédéric-Paul MARTIN
Dominique EURY
Philippe SAVAJOLS
Bruno GLINEUR, président

Personnes qualifiées :
Maryline BRISSET

Suppléants

Cécile MARCHAND
Linda SHIBDUTH
Christian COLINET
Gérard LANGET
André LEGAULT
Zeljko MILOSEVIC
Thomas SALLOT
Haykail ZAIER

Isabelle SAVELLI

Commission des marchés (CDM)

Elle attribue les marchés publics nécessaires au fonctionnement de l'organisme à partir d'un seuil de 221 000 € HT.

Titulaires

Hakim NAILI
Linda SHIBDUTH
Vincent VILPASTEUR
Gérard LANGET, président
André LEGAULT
Dominique EURY
Anne-Gabrielle VERDIER
Thomas SALLOT
M. Nicolas LIXI
Natalya AKATOVA

Suppléants

Cécile MARCHAND
Franck MANOGIL
Christian COLINET
Shanoor FAZAL
Frédéric-Paul MARTIN
Zeljko MILOSEVIC

Bruno GLINEUR
Antoinette BONNEAU

Commission de recours amiable (CRA)

Toutes les réclamations formulées par les cotisants à l'occasion de l'application de la réglementation du recouvrement lui sont adressées.

Titulaires

Franck MANOGIL
Frédéric-Paul MARTIN, président
Thomas SALLOT
Haykail ZAIER, vice-président

Suppléants

Christian COLINET
Gérard LANGET
Anne-Gabrielle VERDIER
Natalya AKATOVA

Des délibérations essentielles

Mai

- Approbation des comptes

Octobre

- Élection du Président du Conseil d'administration, signature du CPG 2023-2027 et adoption du budget 2023

Novembre

- Renouvellement des membres de la Commission de recours amiable

Décembre

- Modification de la composition de la Commission des marchés et adoption du budget 2024

Des focus thématiques

Janvier

- Performances « métiers » de l'Urssaf en 2022

Mars

- Orientations stratégiques du projet de Cog 2023-2027

Avril

- Résultats des enquêtes satisfactions et bilan médiation pour 2022

Mai

- Le Tese

Juin

- Bilan Lutte contre le travail illégal 2022 et orientations du plan de lutte contre la fraude sociale

Novembre

- Bilan du dispositif d'aide des entreprises impactées par les émeutes

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

au 31 décembre 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.



Franck DELVAU
Président du CPSTI
Île-de-France



7,35 millions d'euros d'aides attribuées en 2023

4 séances du CPSTI Île-de-France et 1 séminaire en décembre

20 séances de la Commission d'action sanitaire et sociale (Cass)

11 séances de la Commission de recours amiable (Cra)

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	
Antoinette BONNEAU	Wumba MAYEMBA

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

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

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

Représentants des travailleurs indépendants retraités

U2P

Gérard SCHULLER

Le Conseil départemental de Seine-et-Marne

au 18 juin 2024

Le 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.

4 réunions du Conseil départemental

4 instances départementales d'instruction des recours amiables

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

Laurent BAYON

Marc VASSEUR

CPME TI

Blandine GARCIN

Jean-Marie EMMA

MEDEF

Sylvie CLYTI LUINAUD

David CARTIER

Sandrine MARCILLY

Anne PELLETIER

FNAE TI

Séverine DEGOUET

LEFEBVRE-REGHA Sandrine

Collège des salariés (représentants des assurés sociaux)

CGT

Jean-Paul HUTTEAU

Françoise LUDWIKOWSKI

CGT-FO

Nathalie GEOFFROY

Christelle CAMIER

Antoine GAMAURY

CFDT

Linda SHIBDUTH

CFTC

Valérie RIOT

Alain MAMILONNE

CFE-CGC

Christophe MEYER

Assimina SAGARAKIS

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 Commission de recours amiable (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

Blandine GARCIN

Jean-Marie NIGUET

Jean-Marie EMMA

FNAE

Séverine DEGOUE

Salariés

CFTC

Valérie RIOT

Alain MAMILONNE

CGT

Jean-Paul HUTTEAU

Françoise LUDWIKOWSKI

CGT-FO

Nathalie GEOFFROY

Antoine GAMAURY

CFE-CGC

Christophe MEYER

CFDT

Linda SHIBDUTH



DES SERVICES VARIÉS POUR UN ACCOMPAGNEMENT PENSÉ SELON VOS USAGES

Vidéos

Podcasts

Webzine

Des tutoriels pour vous guider dans vos démarches en ligne et des conseils pratiques concernant vos droits et obligations.



Les réponses aux questions les plus posées par les travailleurs indépendants, à l'image d'une FAQ... mais en podcast !

Articles, conseils, témoignages, agenda...
Toute l'info pour bien démarrer dans l'entrepreneuriat.



ABONNEZ-VOUS !



URSSAF ÎLE-DE-FRANCE



URSSAF ÎLE-DE-FRANCE



SEULS, MAIS BIEN ACCOMPAGNÉS



UR'START IDF

Retrouvez nous sur
aquoiserventlescotisations.urssaf.fr
sur urssaf.org
ou sur iledefrance.urssaf.fr

Contact

Courrier

Urssaf Île-de-France
93518 Montreuil Cedex

E-mail

contact.presse.idf@urssaf.fr