

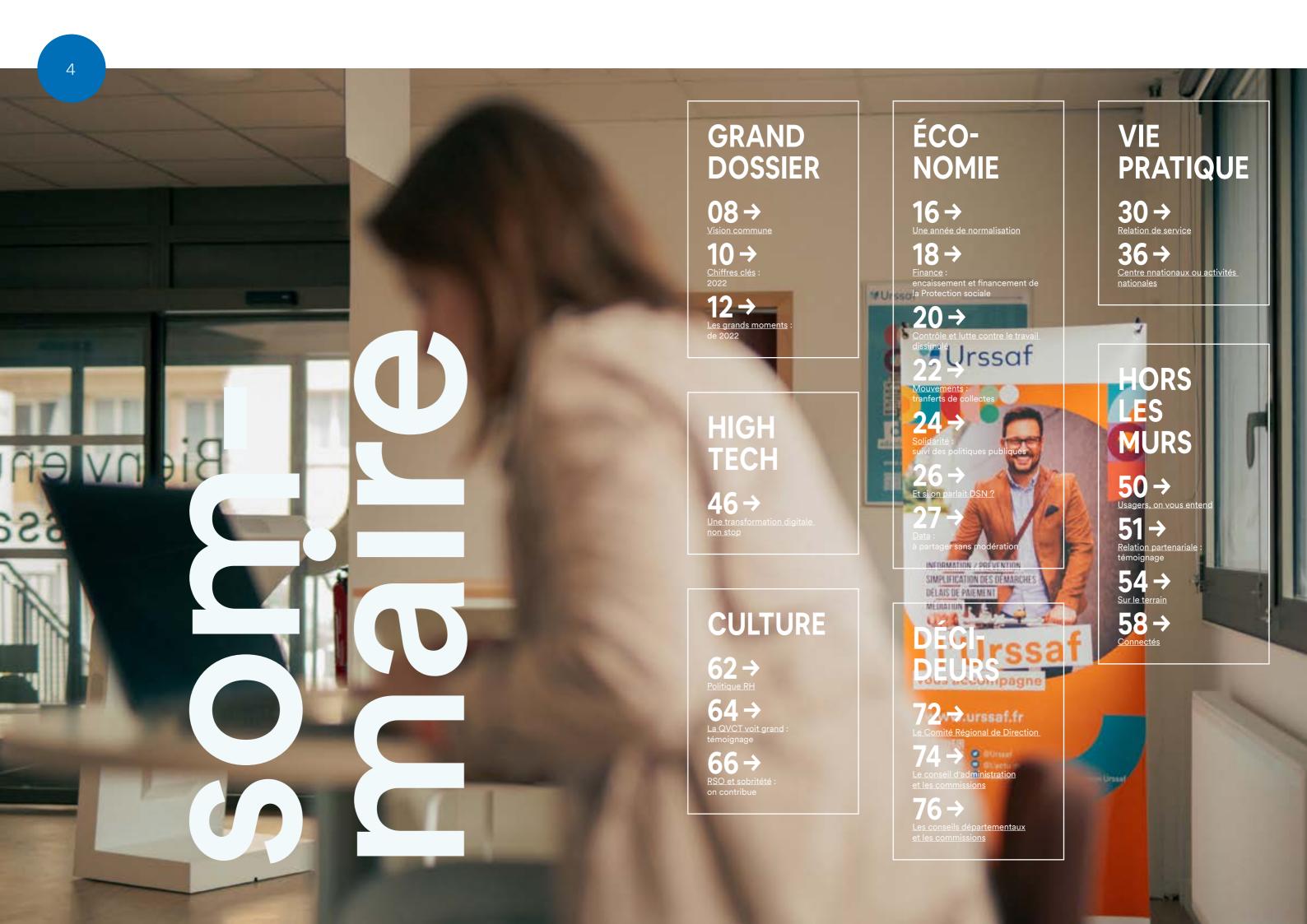




Vous avez recours à des services de ménage, jardinage, cours à domicile ...?

Avec le service Avance immédiate de l'Urssaf, plus besoin d'attendre pour bénéficier de votre crédit d'impôt. Vous le percevez en temps réel.

Plus d'informations sur avanceimmediate.urssaf.fr





Jean-Paul Pagola Président du Conseil d'Administration Directeur rie I'Urssaf Aquitame

Jean-Paul PAGOLA Président du Conseil d'Administration de l'Urssaf Aquitaine depuis 2018 réélu en 2022 pour un second mandat et Henri LOURDE-ROCHEBLAVE Directeur Régional de l'Urssaf Aquitaine depuis 2016 analysent l'année 2022 en Aquitaine et se projettent sur 2023

Vous aviez qualifié 2021 d'année de « stop and go ». Comment qualifieriez-vous 2022 ?

Henri Lourde-Rocheblave: Je la qualifierai de "retour progressif à une situation presque normale" C'est-à-dire proche de celle de 2019 dans les résultats avec la démarche progressive de reprise du recouvrement mais qui tient compte de ce que nous avons appris pendant ces années 2020 et 2021 sur notre capacité active à soutenir les entreprises et les travailleurs indépendants en difficulté.

Quel a été le plus grand défi à relever?

Jean-Paul Pagola : La communication directe de sortie de crise et la modération des mesures contraignantes pouvant parfois toucher un cotisant de bonne foi en difficultés.

2022 a été une année assez chahutée pour la société (vague Omicron, crise géopolitique, crise énergétique, inflation, remontée des taux directeurs...). Quels impacts a-t-elle eu dans le pilotage et le fonctionnement de l'Urssaf Aquitaine (règles, principes, convictions confortés ou au contraire invalidés)?

Henri Lourde-Rocheblave: Nous avons aussi intégré je crois dans notre culture d'entreprise cette capacité à trouver des solutions pour permettre la pérennité économique de nos cotisants avec de nouveaux outils tels que les plans d'apurement de cotisations, l'action sociale et le dispositif HELP pour les Travailleurs Indépendants. Je dirai qu'en interne nous avons adapté notre fonctionnement à un télétravail généralisé et choisi, qui s'est substitué au télétravail de crise. Nous avons réussi à créer un nouvel équilibre entre coordination à distance entre nos 6 sites réduisant durablement nos déplacements et notre empreinte carbone et des « retrouvailles » physiques régulières qui maintiennent la cohésion des équipes.

Quels sont les projets, les réussites 2022 dont vous êtes le plus fier?

Jean-Paul Pagola : La mise en place renforcée de conventions avec des partenaires afin de faire sortir l'Urssaf Aquitaine de ses immeubles et d'aller vers ses cotisants.

Henri Lourde-Rocheblave: J'en citerai 4: HELP

ce dispositif coordonné avec les autres caisses de Sécurité Sociale de la région pour aider les Travailleurs Indépendants en grave difficulté. Et le démarrage de trois missions nationales confiées par l'Urssaf Caisse Nationale : le Centre National d'Accessibilité qui nous a permis de généraliser une offre de service téléphonique particulière à nos cotisants sourds et mal entendants ; le recouvrement des cotisations sur revenus remplacement par la norme Pasrau ; la formation de nos collègues gestionnaires de comptes et comptables dans toutes les Urssaf et Cgss. L'Urssaf Aquitaine est ainsi devenue officiellement organisme de formation le 1er mars 2022

Quelles valeurs de l'Urssaf sont particulièrement ressorties cette année ?

Jean-Paul Pagola: La bienveillance et l'accompagnement: j'ai ressenti un travail formidable exécuté par l'ensemble des agents et cadres de l'organisme pour aider les entreprises de la région à redémarrer malgré les soubresauts des différentes crises

L'Urssaf Aquitaine est en fin de CPG. Quel bilan pouvez-vous en tirer? Comment voyez-vous l'avenir au regard de la future COG en cours de négociation?

Henri Lourde-Rocheblave: Etonnamment quand on effectue une 1er bilan de ces 5 années, on s'aperçoit que malgré le très fort impact de la crise de 2020-2021 nous avons engagé et réussi la plupart des chan-

tiers qui étaient prévus en 2018, je pense notamment à l'élargissement de notre périmètre d'activité pour les contributions handicap, formation professionnelle, taxe d'apprentissage ou très récemment les cotisations de la Cipav et de la CRPCEN. Je pense aussi au développement de l'offre du Titre Emploi Service Entreprise. J'ai aussi apprécié la capacité d'adaptation et la forte solidarité de toutes les composantes de l'organisme pendant et après la crise. Toutes ses instances, son conseil d'Administration, son Comité Social et Economique, son Comité de Direction élargi notamment ont continué à fonctionner même au plus fort de la crise. Avec un engagement permanent des 760 collaborateurs de l'Urssaf. Cela me paraît de très bon augure pour se lancer dans les défis prévus par cette nouvelle COG.

Où voudriez-vous amener l'Urssaf Aquitaine en 2027 ?

Henri Lourde-Rocheblave: Je voudrai continuer à renforcer sa présence sur le territoire en lien avec nos partenaires et à ce qu'elle devienne la référence en matière d'offres de services vis-à-vis des cotisants mais aussi des salariés. Je crois qu'elle peut devenir le chainon indispensable dans la fiabilisation des données individuelles des salariés qui pourront être utilisées avec confiance par tous les organismes sociaux en aval des déclarations par le biais de la DSN et de Pasrau.

Comment fonctionnez-vous, tous les deux, pour piloter cet organisme?

Jean-Paul Pagola : Nous avons tout d'abord une grande confiance réciproque. Pour ma part je pilote la politique du Conseil d'Administration et la retranscription des décisions du CA de l'Urssaf Caisse Nationale sur notre territoire.

Henri Lourde-Rocheblave: Confiance et respect caractérisent nos relations. Et pas mal d'humour aussi.

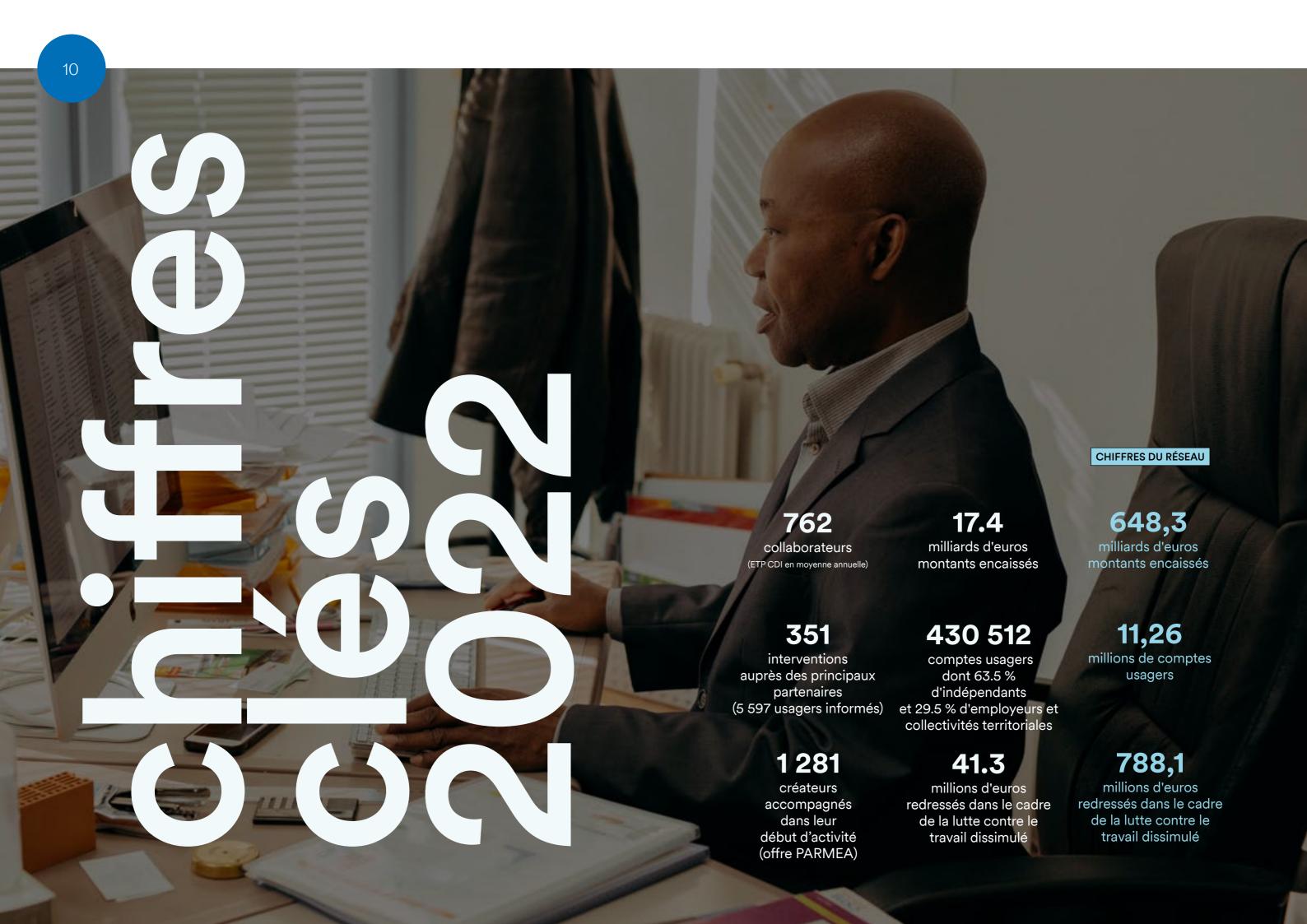
Quelles sont vos priorités à tous les deux ?

Jean-Paul Pagola : Ma priorité absolue est l'appui aux TPE afin qu'elles assurent leur rôle de cotisant sachant qu'en retour les services de l'Urssaf Aquitaine sont à leur écoute en cas de difficulté économiques ou personnelles.

Quels messages souhaiteriez-vous faire passer aux collaborateurs de l'Urssaf?

Jean-Paul Pagola : Bravo et continuez dans votre rôle indispensable de soutien à notre économie de part l'écoute des cotisants.

Henri Lourde-Rocheblave : Soyons fiers de nos actions en faveur de la protection sociale de tous nos citoyens.





JANVIER 2022

Généralisation de l'offre Première Embauche

Stop au stress face à ses nouvelles responsabilités d'employeur! Les entrepreneurs qui ont procédé à une première embauche depuis moins d'un an bénéficient désormais d'un accompagnement personnalisé.

JANVIER / AVRIL 2022 - RÉGION

Nouvelles mandatures à l'Urssaf Aquitaine

Le Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI) de Nouvelle-Aquitaine est renouvelé le 31 janvier 2022.

Le nouveau Conseil d'Administration de l'Urssaf Aquitaine est installé le 23 mars par la Mission Nationale de Contrôle. Les membres des Commissions sont élus en suivant. Les Conseils départementaux sont mis en place du 23 mars au 8 avril par Jean-Paul Pagola, Président et Henri Lourde-Rocheblave, Directeur.

AVRIL 2022

Lancement du Grand Dialogue

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

SEPTEMBRE 2022

Mise en place du suivi DSN

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

JANVIER 2022

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

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

MARS 2022 - RÉGION

Création du Centre national d'accessibilité

Après un an d'expérimentation, l'Urssaf Aquitaine est officiellement Centre national d'accessibilité au bénéfice des usagers sourds et malentendants du réseau. L'accessibilité : un engagement fort du Service Public!

JUILLET 2022

Lancement de @UrssafOfficiel sur Instagram et « Je gère ma boîte » sur TikTok

L'Urssaf développe sa présence sur les réseaux sociaux pour pousser des informations là où ses usagers sont. Conseils pratiques, tutos, mémos, tout y est!

SEPTEMBRE 2022

Lancement de l'application Mon Pajemploi au quotidien

Parce que la gestion de la relation entre parent employeur et assistant maternel peut être complexe, l'Urssaf développe, grâce au talent de ses collaborateurs, une appli facilitatrice déjà téléchargée par 50 000 particuliers employeurs. FÉVRIER 2022 - RÉGION

PASRAU – Un transfert de recouvrement confié à l'Urssaf Aquitaine

L'Urssaf Aquitaine est choisie pour assurer la reprise de l'ex-recouvrement direct des précomptes sur revenus de remplacement précédemment géré par l'Urssaf Caisse Nationale par le biais d'une offre de service dédiée appelée PASRAU-PRO et centralisée au siège de l'organisme.

MARS 2022 - RÉGION

Montée en charge de l'Urssaf Campus Aquitaine

L'Urssaf Campus Aquitaine, déclarée organisme de formation au 1er mars 2022 débute ses activités de formation pour le compte de l'ensemble des organismes du recouvrement (convention signée avec l'Urssaf Caisse nationale et l'Institut 4.10).
L'organisme pilote le déploiement des formations Omega (gestionnaire du recouvrement et conseiller offre de services) et TDCF (technicien des directions comptables et financières).

SEPTEMBRE 2022

Reprise du recouvrement

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

NOVEMBRE 2022 - RÉGION

Help: Un élargissement de l'offre

La Carsat intègre le dispositif Help. Les travailleurs indépendants de plus de 58 ans peuvent bénéficier d'informations et d'accompagnement pour leur départ en retraite. Help s'enrichit aussi de la possibilité offerte aux travailleurs indépendants, de pouvoir signaler à la Cpam leur besoin d'évoquer leurs difficultés avec un psychologue. Une mise en contact est faite auprès des professionnels de santé dédiés.

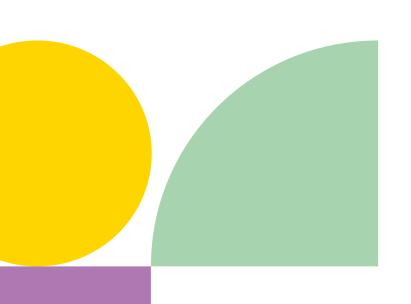
Urssaf

es deux dernières années l'Urssaf s'est adaptée en changeant profondément de posture. Elle a d'abord joué un rôle d'amortisseur économique avec des reports massifs de cotisations sociales, des exonérations et le versement d'aides aux travailleurs indépendants en difficulté. La

dette sociale des entreprises et des indépendants accumulée pendant la crise s'élevait à 23 milliards d'euros.

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

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



100 % des échéanciers de remboursement adressés

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

Reprise sur mesure des procédures de recouvrement

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

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

En région Aquitaine

En 2022, les plans d'apurement ont produit leurs effets et ont contribué à recouvrer les montants reportés en 2020 et 2021. L'envoi des plans d'apurement s'est terminé en avril 2022 pour les employeurs et en octobre 2022 pour les travailleurs indépendants. Ainsi, au 31 décembre 2022, l'Urssaf Aquitaine avait recouvré 67% des montants financiers de l'ensemble des plans d'apurement engagés.

En parallèle, le recouvrement qui a repris dès 2021, s'est poursuivi en 2022 sur certains profils de débiteurs notamment en taxation d'office, en situation de recouvrement forcé avant la crise ou suite à un constat de travail dissimulé.

La généralisation de la reprise du recouvrement amiable et forcé est intervenue dès la fin de l'envoi des derniers plans d'apurement en mai 2022. Pour l'Urssaf Aquitaine, elle s'est traduite en juin 2022 par l'envoi de 9982 relevés de dettes à l'attention des employeurs du régime général (hors TGE/GE et VLU) ayant des dettes non couvertes par un plan d'apurement et 425 relevés de dettes à l'attention des Travailleurs Indépendants sur des créances proches de la prescription.

Les premiers avis amiables ont été transmis en septembre et suivis en novembre de l'envoi de près de 6 904 mises en demeure pour les employeurs sans plan d'apurement (échéances de délais non-respectées ou défaut de règlement des échéances courantes).

Le 30 septembre 2022 marque la fin « officielle » de la crise pour le recouvrement avec la rupture des plans d'apurement non respectés et l'envoi des avis amiables.

Enfin, pour prendre en compte les effets durables de la crise sanitaire et la dégradation du contexte international, le réseau des Urssaf a adapté la reprise du recouvrement en systématisant, en décembre 2022, un dernier stade amiable avant d'engager des procédures de recouvrement forcé.

Compte tenu de ce contexte les résultats du recouvrement de l'Urssaf Aquitaine ont fortement été impactés, mais moins qu'en 2021.

Le taux des restes à recouvrer à 15 mois (hors contrôle) s'améliore en Aquitaine : 1,64 % en 2022 contre 4.51% en 2021, témoignant de l'efficacité des mesures et d'une normalisation de l'activité économique. En 2022, le montant des cotisations liquidées augmente de 8,89% (+13,48% au niveau national).

L'accompagnement des usagers en difficultés s'est poursuivi en 2022 avec, pour les entreprises 30 498 plans d'apurement engagés pour un montant de 280 835 k€ et une durée moyenne de 9,6 mois.

Pour les travailleurs indépendants, 97 469 plans d'apurement ont été engagés pour un montant de 649 274 k€ et et pour une durée moyenne de 18.4 mois.

En 2022, le nombre de défaillances d'entreprises augmente de 46,8 % par rapport à 2021, sans que l'Urssaf n'ait repris ses assignations.

Le niveau de recouvrement des créances suite à contrôle en matière de lutte contre la fraude (LCTI) a atteint plus de 2 millions d'euros soit au total près de 9,6 millions d'euros recouvrés depuis 2018.

559 891 K€ →
montant recouvré via les plans
d'apurement en millions d'€ (Régime

Général et Travailleurs Independants)

"Les plans d'apurement:
une stratégie innovante,
personnalisée et efficace qui
a permis le recouvrement de
près des 2/3 des cotisations
reportées en 2020 et 2021
et l'accompagnement des
usagers. Ceci a préparé la
reprise du recouvrement
amiable et forcé en 2022."

Gaël Creignou, Pilote (Recouvrement Amiable et Forcé et Réglementation et Sécurisation Juridique)

TAUX DES RESTES À RECOUVRER À 15 MOIS

	2018	2019	2020	2021	2022
RG	0.72%	0.52%	4.84%	2.56%	1.15%
TI	5.61%	5.79%	30.26%	25.23%	8.09%
Global	1.08%	0.99%	5.73%	4.51%	1.64%



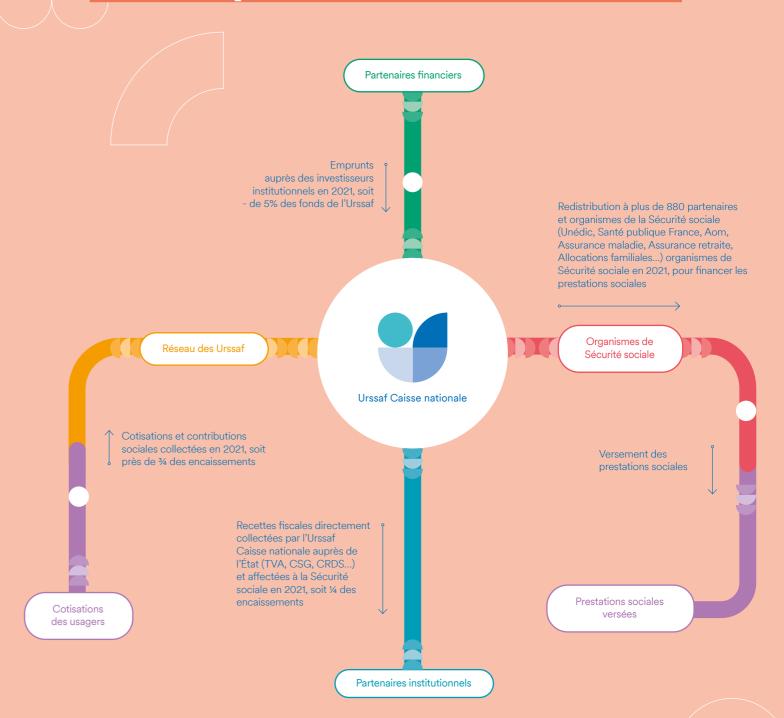
En 2022, l'Urssaf a une nouvelle fois rempli ses missions de financement dans un contexte particulier. Malgré l'incertitude et la volatilité des marchés, elle a amélioré sa situation financière

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

EN RÉGION AQUITAINE

L'exercice 2022 est marqué par une forte dynamique en matière de reprise du recouvrement. Ainsi, l'Urssaf Aquitaine comptabilise une hausse de 9.03% de ses cotisations liquidées, portant leur montant annuel à 17.4Md€. La tendance est similaire sur les cotisations encaissées. Parallèlement, les restes à recouvrer à 12 mois diminuent de 2.42% pour s'établir à 1.70% et retrouvent ainsi leur niveau d'avant crise.

Optimiser le financement de la protection sociale



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

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

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

Pédagogie du contrôle

En 2022, le réseau des Urssaf a effectué plus de 143 000 contrôles et actions de prévention, qui

ont débouché sur 636,5 millions d'euros de régularisations, redressements et restitutions aux entreprises. Les Urssaf ont réalisé ces contrôles en privilégiant une approche fondée sur la pédagogie autour d'un message simple: les cotisations et contributions sociales garantissent l'accès à des droits sociaux et l'équité entre tous les acteurs économiques. La reconnaissance du droit à l'erreur, l'absence de sanction si une erreur a été commise de bonne foi fixent un cadre propice au dialogue. L'Urssaf est allée plus loin en cherchant à créer les conditions d'une relation de confiance avec l'entreprise contrôlée. L'entretien de fin de contrôle est ainsi devenu systématique et le contenu rédactionnel du site urssaf.fr a été revu et enrichi afin de mieux répondre aux questions que peuvent se poser les entreprises.

9607 →
contrôles réalisés en 2022

57790377€ →
de redressements dont 41370362 € au
titre de la Lutte Contre le Travail Illegal
(LCTI)

1996 →
actions de prévention hors LCTI



Lutte contre le travail dissimulé 2022 41,3 millions d'euros en Aquitaine

C'est l'équivalent de :



645 312 vaccins contre la grippe



2 151 accouchemen



1720 jours d'hospitalisation en soin intensif



295 000 consultations chez le médecin généralis



4 002 allocations mensuelles de chômage



12 554
allocations de rentré



23 450 indemnités journalières versées aux salariés victimes d'accident de travail



5 715 allocations mensuelles de solidarité aux personnes âgées

Évaluation réalisée à partir des coûts moyens des prestations données

Priorité à la lutte contre la fraude

L'année écoulée a été importante en matière de lutte contre le travail dissimulé avec un montant global de redressement qui s'élève à 788,1 millions d'euros. En appui, plusieurs outils aident à cibler la fraude. L'outil de datamining qui modélise des risques individuels a permis sur le premier exercice d'orienter le plan de contrôle. Une seconde campagne a été lancée en septembre 2022.



Les données relatives au détachement en ligne de mire

La fraude au détachement est un point de rupture majeur de la concurrence entre les entreprises. Depuis 2020, les inspecteurs des Urssaf ont accès à l'ensemble des données déclarées auprès du ministère du Travail. En 2022, l'effort s'est concentré sur le décloisonnement des outils dont disposent les partenaires de l'Urssaf. Depuis octobre, les inspecteurs peuvent ainsi s'appuyer sur un panel plus large de bases de données qui leur permet d'apprécier plus finement une situation en recoupant les informations disponibles. L'étape suivante, prévue pour la fin 2023, est la mise en commun de ces données pour un ciblage plus précis des contrôles.

2022 : La fin de la pandémie pour le contrôle

L'année 2022 a été marquée par la fin des contrôles à distance liée à la pandémie et à la reprise des contrôles sur place.

Le bien fondé des aides COVID attribuées a été vérifié ainsi que les cotisations dues dans le cadre de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (OETH). Ces nouveaux points de vérification ont entraîné un accroissement des temps de contrôle de 20 % par rapport à l'avant pandémie.

Le nombre de contrôles réalisés s'est accru de 30 %. Cette augmentation s'explique par la reprise des contrôles saisonniers préventifs sur la côte durant la période estivale et la pré -étude des contrats d'épargne salariale.

Le taux de redressement des cotisations liquidées en matière de Contrôle Comptable d'Assiette des TPE PME est revenu au-dessus de l'objectif national (2,88% pour 2,80%), grâce notamment à l'intensification du recours au datamining, qui représente la moitié des actions.

Dans le cadre du projet Campus, 12 inspecteurs et contrôleurs du recouvrement ont participé à la formation des inspecteurs et contrôleurs stagiaires

Vers l'unification du recouvrement social

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

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

Bascule réussie de la CRPCEN et de la Cipav

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

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

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

Contributions Formation Professionnelle et Taxe d'Apprentissage: une évolution pour une collecte plus efficace

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

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

En région Aquitaine,

Ces transferts ont fait l'objet d'un accompagnement attentionné des cotisants concernés, et en interne des équipes appelées à les gérer. Un réseau de formateurs internes a sécurisé le dispositif.

L'intégration en 2022 de la Contribution de Formation Professionnelle et de la Taxe d'Apprentissage (CFPTA) s'est très bien déroulée et a représenté plus de 335 millions d'euros.

Le transfert de la collecte des cotisations de la Caisse de Retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires (CRPCEN) a concerné 384 comptes et 48 millions d'euros. Concernant le transfert des cotisations retraite, décès et invalidité de la Caisse Nationale des Industries Electriques et Gazières (CNIEG), l'organisme est un peu moins concerné avec un total de 8 millions d'euros en 2022.





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

Mesures en faveur du pouvoir d'achat

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

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

Mise en œuvre du bonus-malus d'assurance chômage

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

Mieux faire connaître l'action sociale au bénéfice des indépendants

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

En région Aquitaine,

En région Aquitaine, la commission d'action sociale du CPSTI a accordé 1533 aides au cours de l'année 2022 pour un montant global de 3 345 330€. L'aide aux cotisants en difficulté (ACED) représente plus de la moitié des aides. En effet, 814 travailleurs indépendants ont bénéficié d'une prise en charge partielle ou totale de leurs cotisations restant dues pour un montant de 2 018 918€. Les conséquences de la crise sanitaire et des incendies de Gironde sont les principales motivations des demandes des cotisants.

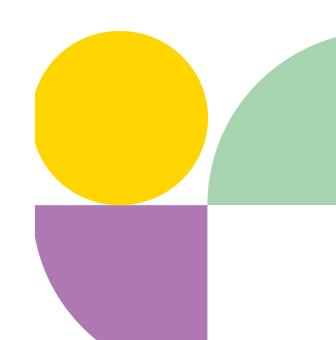
Le Pôle Régional Action Sociale a été également fortement sollicité dans le cadre des évènements exceptionnels qui ont touché la Gironde en 2022 (grêle, incendies). Dans ces situations, des aides du fonds catastrophes et intempéries ont été versées (montant maximal : 2000 €) pour un montant total de 289 700 €. Au total 149 travailleurs indépendants ont été soutenus par le fonds exceptionnel.

99.87%

pourcentage de consommation du budget annuel ACED en 2022

"99.87 %, c'est le pourcentage de consommation du budget annuel ACED en 2022. C'est une consommation inédite en Aquitaine mais surtout une grande satisfaction pour toute l'équipe du service PRAS d'avoir pu aider autant de travailleurs indépendants à faire face à leurs difficultés."

Lucie Teneze-Pommier, Responsable du Pôle Régional Action Sociale, Bruges





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

Fiabiliser pour garantir la qualité des données sociales

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

Un nouveau service : le suivi DSN

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

En région Aquitaine,

L'Urssaf Aquitaine a été particulièrement impliquée dans cette nouvelle offre, déployée auprès d'un panel d'entreprises et de tiers déclarants, étant une des deux Urssaf pilotes. Elle poursuit le déploiement avec un accompagnement dédié des équipes et des entreprises.

Data à partager sans modération

3 questions à Carole David

Correspondante Statistique Régionale, Agen

Pouvez -vous nous dire ce qu'est la Data?

Appelée également données, la Data désigne des éléments d'information distincts, généralement formatés et stockés d'une certaine manière avec un objectif spécifique. Les données statistiques produites par l'Urssaf lui confèrent un rôle d'observatoire économique essentiel qui donne lieu à la publication d'études, d'analyses, à la diffusion de données en open data et est utile à la mise en place de partenariats.

Quand on parle d'Open Data de quoi parle-t-on?

L'Open Data désigne un mouvement, né en Grande-Bretagne et aux États-Unis, d'ouverture et de mise à disposition des données produites et collectées par les Services Publics. Pour l'Urssaf, cela revient à mettre à disposition ses données en accès libre au travers de son portail open data « Open.urssaf.fr ». Notre objectif est de valoriser les données sociales et économiques dont nous disposons pour construire de nouveaux services sur le territoire. Cette ouverture

d'un accès et d'une utilisation libres des données produites par le réseau Urssaf permet leur exploitation autonome par les citoyens, les partenaires et les acteurs institutionnels.

Le catalogue actuel donne accès à plus de 95 jeux de données qui présentent les éléments indispensables à la compréhension et au suivi de la dynamique socio-économique des territoires : nombre d'embauches, nombre d'auto-entrepreneurs, effectifs salariés des entreprises, mesures d'accompagnement liées à la crise Covid, revenus des travailleurs indépendants...

Selon sa nature, chacun de ces jeux de données offre un accès à des exercices différents et permet une approche géographique modulable : France entière, régions, départements ou zones d'activité.

En 2022, l'Urssaf Aquitaine a-t-elle réalisé des publications ? Sur quoi portaient-elles ?

Depuis de nombreuses années, l'Urssaf Aquitaine, en collaboration avec les Urssaf Poitou-Charentes et Limousin, publie chaque trimestre, la situation conjoncturelle de l'emploi dans les entreprises du secteur privé en Nouvelle-Aquitaine. Ces analyses mettent en exergue les données liées au recrutement, aux effectifs salariés et à la masse salariale du secteur privé. Toutes les publications statistiques du réseau des Urssaf sont consultables en ligne sur www. urssaf.org.

8.80% →

de hausse de la masse salariale / 2021 -portée par les hausses du smic au 1er mai et 1er août 2022-

23 000 →

emplois créés par les établissements aquitains du secteur privé

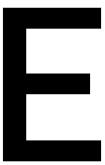
1,40% →

de croissance des effectifs entre fin 2021 et fin 2022

+2.25%-

de hausse pour l'intérim sans comparaison avec l'évolution inédite de 2021 (+29 %)





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

<u>L'affichage du délai de traitement</u> étendu

Chose promise, chose due! L'affichage prévisionnel du délai de traitement d'une demande est une fonctionnalité clé pour rendre un service optimal aux usagers. L'expérimentation lancée en 2021 a été largement étendue en 2022, et ce à plusieurs titres : tous les organismes métropolitains le proposent désormais, pour 27 demandes parmi les plus récurrentes. Au-delà des entreprises, des administrations et collectivités territoriales, le dispositif a été étendu aux praticiens et auxiliaires médicaux. Une réussite puisque ce service a été plébiscité par 85 % des usagers dans l'enquête annuelle de satisfaction.

Un tableau de bord expertscomptables de plus en plus intuitif

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

Le mirroring ou partage d'écran, un plébiscite

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

Le rappel automatique pour tous

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

Les sourds et malentendants dialoguent avec l'Urssaf

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

réel. Elle permet également de transcrire quasi instantanément la parole en texte.

En région Aquitaine

Si le déploiement du mirroring et du rappel automatique a été réalisé, ouvrant ainsi des possibilités nouvelles et facilitantes aux usagers, c'est la problématique d'accessibilité qui a été la priorité, avec la mise en place confiée par la Caisse Nationale du Centre national d'Accessibilité sur les plateaux de Bruges et Mont de Marsan pour l'ensemble du réseau et sur toutes les offres. Son champ a été progressivement étendu sur l'année. Il couvre la prise d'appel de premier niveau puis en cas de besoin pour un traitement plus complexe, l'envoi facilité d'une demande vers l'Urssaf en charge du dossier.



Conférence de presse pour soutenir le dispositif Help en Lot et Garonne

De gauche à droite: Olivier Filiol, Directeur CPAM de Lot et Garonne; Virginie Monti, Directrice CAF de Lot et Garonne; Henri Lourde-Rocheblave Directeur Régional Urssaf Aquitaine; Marie-Céline Toti, Directrice Départementale de Gironde et Lot et Garonne Urssaf Aquitaine.

La médiation

Michel Marchal, le médiateur de l'Urssaf Aquitaine envers les entreprises, a vu ses saisines augmenter entre 2021 (42 dossiers) et 2022 (67 demandes).

La majorité des demandes est en lien avec les difficultés de paiement des entreprises : délais, remises, procédures de recouvrement qui ont repris courant 2022. Suivent les demandes liées à la gestion administrative ou comptable puis les remboursements. 73% des demandes ont trouvé une solution qui a convenu au demandeur et aux services de l'Urssaf. Dans 17% des cas le demandeur n'a pas donné suite aux demandes de précisions. Dans 10% des cas une solution consensuelle n'a pas pu être trouvée.

L'Urssaf est également en lien avec le médiateur du CPSTI Nouvelle Aquitaine pour les travailleurs indépendants d'Aquitaine.

ENLIRO CONTROL DE LA CONTROL D

Michel Marchal, médiateur de l'Urssaf Aquitaine

Help

En novembre 2022, l'offre de service à destination des travailleurs indépendants en difficultés a été étendue à l'Assurance retraite (pour mieux préparer la retraite et éviter les erreurs de reconstitution de carrière) et à l'accompagnement psychologique (pris en charge par les CPAM).

De nouvelles conventions ont été signées dans chaque département pour intégrer cette extension de périmètre

592 →

travailleurs indépendants bénéficiaires de l'offre Help

60 -

usagers travailleurs indépendants accompagnés pour la retraite

80 →

travailleurs indépendants bénéficiaires d'un soutien psychologique



Première embauche? Faisons simple.

L'offre Première Embauche de l'Urssaf avait été expérimentée en 2021, avec succès. Sa généralisation est donc intervenue en septembre 2022 sur tout le territoire. Le principe est simple : l'Urssaf met à disposition de l'entrepreneur une équipe dédiée pour l'accompagner pendant les 12 premiers mois suivant l'embauche de son premier salarié. En proposant ce service à cette étape-clé, l'Urssaf souhaite faciliter les démarches et éviter les incidents déclaratifs et de paiements. Elle permet ainsi aux entrepreneurs de se consacrer à ce qui compte vraiment : leur business.

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

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

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

La visite conseil : un expert rien que pour vous !

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

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

A l'issue de la visite, l'entrepreneur reçoit un diagnostic conseil qui formalise les observations de l'expert et récapitule les documents consultés, la période étudiée, et les anomalies éventuellement constatées. Les conclusions sont opposables et surtout elles ne peuvent donner lieu à aucun redressement. C'est aussi ça accompagner les entreprises.

En région Aquitaine,

Après une phase préparatoire mobilisant les acteurs clés de la relation cotisant, l'offre Première Embauche a été ouverte le 12 septembre 2022 et a été proposée à 2 386 employeurs en 2022

L'organisme identifie les nouveaux employeurs, leur propose ce nouveau service, répond aux sollicitations sur un canal dédié, tant courriel que téléphonique, et assure un suivi attentionné.

Une passerelle est aussi possible vers l'offre du Titre Emploi Service Entreprise (TESE) qui peut parfois s'avérer plus adaptée.

L'offre se développe progressivement et la satisfaction des bénéficiaires est au rendez-vous.

2386 →
employeurs concernés par l'offre
Première Embauche

1105 →

usagers contactés pour l'offre de visite conseil

Des services adaptés à chacun de nos publics

Les particuliers employeurs ont pu bénéficier de nouveaux services en 2022. Ils représentent une population de plus en plus importante en France: en 2022, il étaient 3.28 millions de particuliers employeur. Des services à domicile, via le service Cesu. à la garde d'enfants de moins de 6 ans, via Pajemploi, l'Urssaf est leur principal interlocuteur. Parce que les particuliers peuvent rencontrer des difficultés à appréhender les formalités d'embauche, l'Urssaf a accéléré, en 2022, la mise à disposition de nouveaux services, plus simples, visant à contribuer au développement de ce secteur d'activité et à lutter contre le travail dissimulé.

Avance immédiate de crédit d'impôt :

objectif atteint

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

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : à fin décembre 2022, l'Avance immédiate a été activée par près de 250 00 particuliers employeurs en emploi direct et presque autant de clients d'organismes de services à la personne.

Les usagers du service Pajemploi ont eux aussi profité de services simplifiés!

La fin de contrat est un passage obligé dans la vie d'employeur d'une assistante maternelle ou d'une garde d'enfants. Pour accompagner les employeurs dans la bonne réalisation des démarches (procédure de licenciement, calcul de l'indemnité, production du certificat de travail et de l'attestation employeur). L'Urssaf, en lien avec

Pôle emploi, a ainsi mis en place en 2022 un service totalement dématérialisé qui permet de réaliser l'ensemble des démarches et d'obtenir tous les documents utiles

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

La prévention

Depuis septembre 2021 l'Urssaf est chargée de l'étude à priori des contrats d'épargne salariale afin de les sécuriser. Cette activité a pris son plein essor en 2022 avec 1994 accords étudiés, soit +257% par rapport à l'année de démarrage.

Malgré deux campagnes de mailing l'offre de visite conseil a des difficultés à trouver son public. Seulement deux demandes nous ont été formulées pour 2022.

Enfin les actions de prévention et de recherche de travail dissimulé ont doublé avec la reprise des contrôles saisonniers estivaux





Centre national Tese

Le Titre emploi service entreprise (Tese) est un dispositif de simplification des formalités en matière d'embauche, de paie et de déclarations sociales qui initialement s'inscrit dans un double objectif de favoriser l'emploi et de lutter contre le travail dissimulé. Il s'agit d'un service gratuit, facultatif et déclaratif qui prend en charge la gestion administrative du personnel de l'entreprise adhérente.

Le Centre national de Bordeaux gère cette offre de service simplifiée pour les entreprises qui appartiennent principalement aux secteurs des hôtels, cafés et restaurants, du bâtiment et des travaux publics, au commerce de réparation automobile et à l'immobilier.

Depuis l'obligation de passage en DSN et la mise en place du Prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu (Pas) cette offre est également présentée comme un recours pour les employeurs ne disposant pas de logiciel de paie.

L'Urssaf Aquitaine est fortement investie depuis la création des offres de services liées à l'emploi des salariés pour les entreprises avec la mise en place d'un Centre national depuis 2004. Cette implication est renforcée par la mission de Maitrise d'ouvrage déléguée (MOAD) de l'offre confiée au centre par l'Urssaf Caisse nationale.

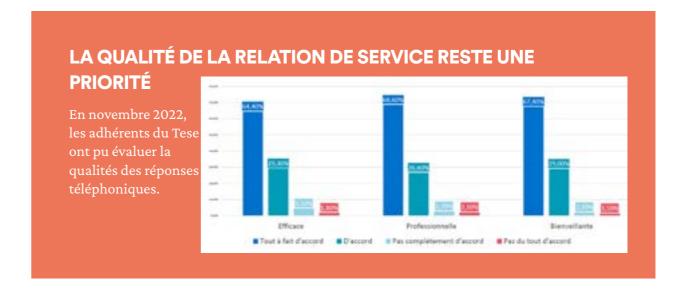
Les usagers vous parlent en direct



Pour améliorer notre disponibilité et l'accompagnement de notre public a été mis en place un service de « call back » qui offre la possibilité aux adhérents d'être rappelés sous 24 heures.

Toujours dans un objectif d'amélioration, le centre mène actuellement une expérimentation pour la conception d'un mailbot. Cette solution de gestion des courriels adressés par les adhérents repose sur la mise en œuvre d'une intelligence artificielle permettant la compréhension par le bot du langage naturel. Il est ainsi en capacité d'identifier une demande, de la prendre en charge en proposant une solution. Il s'agit d'une solution hybride combinant un traitement automatisé et une intervention humaine.





Centre national: Urssaf Campus

Une nouvelle mission

L'Urssaf Campus Aquitaine, créée au 1er mars 2022, assure le pilotage, pour le compte du réseau du recouvrement, des formations Omega et Technicien des Directions Comptables et Financières, formations qui étaient précédemment assurées par l'Institut 4.10. L'Urssaf Aquitaine a été déclarée et reconnue organisme de formation.

La formation Omega est la formation initiale des Gestionnaires du Recouvrement et des Conseillers Offres de Services.

S'agissant des formations du contrôle, elles sont prises en charge par l'Urssaf Campus lle de France.

Les Campus ont notamment pour missions :

- → D'assurer la conception pédagogique, l'actualisation, la maintenance, voire la réingénierie des dispositifs de formation garantissant l'adéquation et la qualité de la formation
- → D'animer la formation en s'appuyant sur les formateurs issus du réseau
- → De réaliser et transmettre les évaluations, qualitatives et quantitatives
- → De garantir à la Caisse Nationale et à l'Institut 4.10 la remontée conforme des éléments de preuves de réalisation des actions de formation

Une organisation régionale qui s'appuie sur les ressources de tous les organismes du recouvrement

Le Campus s'appuie sur les ressources du pôle formation de l'Urssaf Aquitaine, d'experts métiers de l'Urssaf Aquitaine et de deux consultantes formatrices issues de l'Institut 4.10.

Le Campus s'appuie également sur des contributeurs métiers de l'ensemble des organismes de la branche recouvrement et des DOM tant sur les opérations de maintenance/d'ingénierie que sur l'animation des formations qui se tiennent sur près de 15 lieux de formation France entière afin de garantir un accès facile à la formation des collaborateurs de la branche recouvrement.

<u>Une année dense et intense</u>

L'année a été marquée par la gestion de trois déploiements :

- → Un premier déploiement de la formation Omega (gestionnaire du recouvrement) à compter du 1er mars 2022 en vue d'une certification le 13 juillet 2022 – 97 stagiaires
- Un deuxième déploiement de la formation Omega (gestionnaire du recouvrement) à compter du 6 septembre 2022 en vue d'une certification le 26 janvier 2023 - 118 stagiaires
- → Un déploiement de la formation TDCF (Techniciens des Direc-

tions Comptables et Financières) au mois de novembre 2022 - 32 stagiaires

La satisfaction moyenne pour la première promotion Oméga était de 4,03/5 côté stagiaire 3,52/5 côté formateur.

Pour la deuxième promotion, la satisfaction tant des stagiaires que des formateurs s'établit à près de 8/10, ce qui constitue notre objectif cible.

S'agissant de la formation TDCF, la satisfaction des stagiaires atteint 8,57/10.

Le Campus a aussi conduit à bien les premiers chantiers d'ingénierie notamment avec la livraison d'un module construit avec l'Urssaf Limousin sur la gestion des Artistes, Auteurs et Diffuseurs et la conception d'un module sur la « Préparation à la certification ».

Urssaf

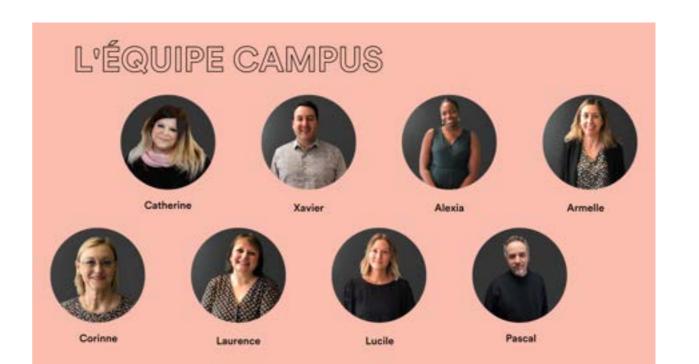
Tendre vers l'amélioration continue

L'objectif du Campus est de s'inscrire dans une logique d'amélioration continue. Plusieurs axes de travail ont été déterminés pour 2023 autour :

- → De la consolidation de l'organisation interne et du renforcement de l'outillage
- → De la mise en place des Commissions Pédagogiques Omega et TDCF, début 2023 en vue d'assurer une veille (LFSS, COG, orientations stratégiques) et de piloter l'actualisation du contenu de formation
- → De la tenue de notre club utilisateur, associant les organismes du réseau
- → De la préparation de la démarche de supervision conduite par l'Institut 4.10 dans le cadre de la certification Qualiopi (afférente aux organismes de formation)
- → De la planification des opérations de refonte de la formation Omega sur 2023 en prévision de 2024.

"Le projet Campus est une très belle opportunité pour notre organisme.
L'opportunité de valoriser nos compétences et surtout d'en développer de nouvelles. Nous souhaitons remercier l'ensemble des acteurs (équipe RH, experts métiers, formateurs, tuteurs) de cette première réussite. De nouveaux défis nous attendent!

Raphaël Courade, Directeur Régional Adjoint Fonctions Ressources - Pilote régional BLOC et RH



Centre national d'accessibilité

L'Urssaf Aquitaine s'est portée volontaire en 2021 pour expérimenter sous le pilotage de la Caisse Nationale une offre dédié aux usagers sourds et malentendants artisans, commerçants et professions libérales. Le dispositif a été généralisé en 2022. L'Urssaf Aquitaine est devenue en mars 2022 Centre national d'accessibilité au nom du réseau recouvrement pour l'ensemble des usagers souffrant de ce handicap.

Le Centre national d'accessibilité : fruit du contexte réglementaire, d'une volonté nationale et régionale forte

En France, les associations estiment que 5 millions de personnes sont touchées par la baisse ou l'absence d'audition dont 21% sont atteintes d'une surdité grave ou totale, 2% communiquent via la langue des signes (LSF), 98% peuvent s'exprimer oralement. Près de 500 000 personnes seraient « empêchées » face au téléphone. Même s'il est impossible de quantifier réellement le public du recouvrement concerné, le réseau, en tant que Service Public, se doit de mettre en place un accès adapté.

La création du Centre national d'accessibilité s'inscrit dans le programme Service Public +. Portée par la Caisse nationale, il trouve écho dans l'idée d'une collaboratrice de l'Urssaf Aquitaine : rendre l'Urssaf accessible à tous et lutter contre les discriminations.

Interprète ou traducteur vocal automatique : les usagers ont le choix !

Le prestataire Roger Voice au regard de sa solution technique et de l'accompagnement qualitatif proposé a été retenu nationalement. Le service disponible de 9 h à 17 heures du lundi au vendredi sur les horaires habituels permet aux usagers d'avoir une réponse téléphonique à leur questionnement par l'intermédiaire d'un interprète ou par l'utilisation d'un traducteur vocal automatique.

Quelle que soit leur localisation, les usagers sourds et malentendants contactent le Centre national d'Accessibilité via l'application Rogervoice ou <u>urssaf.fr.</u> Ils sont mis en contact selon leur choix avec un conseiller Urssaf (transcription vocale) ou avec un interprète qui assure le lien.

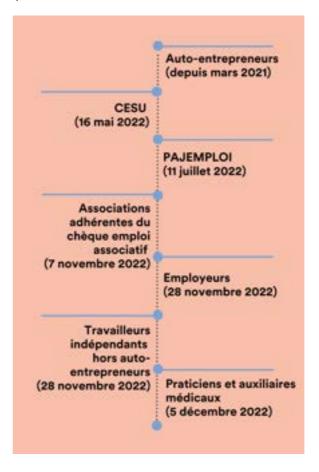
2022 : une généralisation presque totale

2021 aura été une année d'expérimentation qui a permis avec la Caisse Nationale de bâtir le dispositif, le mettre en œuvre sur une catégorie d'usager et l'évaluer. D'abord ouvert aux usagers sourds et malentendants auto-entrepreneurs artisans, commerçants et professions libérales, l'évaluation positive a permis l'extension à d'autres publics.

La gestion des appels est assurée par les conseillers des plateformes téléphoniques de l'Aquitaine.Le déploiement s'est fait par catégorie d'usagers pour permettre de quantifier les moyens nécessaires à une prise en charge de qualité.

Fin 2022, 7 catégories d'usagers constituant la majorité du public du recouvrement bénéficie de ce service.

Au 1er semestre 2023 la généralisation sera complète.



7 -> catégories d'usagers bénéficiaires

833 -

usagers sourds et malentendants accompagnés dont 400 auto-entrepreneurs (300 en 2021)

"Les usagers du recouvrement
jusque- là exclus de la téléphonie
bénéficient grâce à la volonté
nationale et régionale d'un
accompagnement dédié. Un vrai défi
interne et externe qui donne tout
son sens à notre mission de Service
Public. Nous en sortons grandis et
fiers d'autant que cela matérialise
une idée d'une collègue et que les
conseillers l'ont réalisée » "

Valérie Ponzo Sous-Directeur Urssaf Aquitaine





Romain Lafitte Conseiller Offres de service (Mont de Marsan) Mathilde Duvignau Conseillère Offres de service (Bruges)

10

Centre national PASRAU

PASRAU – Un transfert de recouvrement confié à l'Urssaf Aquitaine

L'adoption de la norme PASRAU pour la partie sociale par l'ensemble des déclarants de revenus de remplacement sera obligatoire à compter de l'exercice 2024.

Au 31/12/2022, les précomptes sur revenus de remplacement (PSSR) représentent environ 27 Milliards d'euros répartis entre :

→ 10 Md€ recouvrés par les URS-SAF (dont 1.4Md€ à l'Urssaf Aquitaine)

Les prélèvements recouvrés par les Urssaf correspondent à des comptes déjà ouverts en SNV2 et alimentés par la DUCS-Urssaf. Ces comptes seront alimentés à terme par PASRAU et continueront à être gérés par les mêmes Urssaf. Ils ne sont donc pas concernés par le projet de transfert « PASRAU ex-Recouvrement direct ».

→ 17 Md€ recouvrés directement par la Caisse Nationale

Les prélèvements recouvrés au niveau de l'Urssaf Caisse Nationale (via le processus dit de « Recouvrement Direct ») concernent exclusivement les régimes obligatoires de base de sécurité sociale comprenant plus de 300 000 pensionnés, soit neuf régimes : Cnav, Cnam, Cnaf, CCMSA, Service des retraites de l'Etat, CNRACL, CANSSM, Cavimac, CNAVPL.

A l'occasion du démarrage de PASRAU-cotisations sociales (optionnel en 2023), environ 300 nouveaux comptes cotisants correspondant aux organismes gestionnaires de ces neuf régimes et destinés à recevoir les cotisations acheminées via le dispositif PAS-RAU devront être ouverts dans le système d'information SNV2 du réseau des Urssaf.

L'Urssaf Aquitaine a été choisie en février 2022 pour assurer la reprise de ce recouvrement direct afin d'accompagner les grands déclarants concernés dans leur bascule à la norme PASRAU et faciliter leur intégration de gestion au système d'information du réseau des Urssaf.

Une organisation adhoc a été mise en place, ainsi qu'une offre de service dédiée appelée PAS-RAU-PRO, afin d'assurer la gestion de ces grands déclarants dont la bascule en gestion locale doit s'effectuer en 2 vagues :

- → Vague 1 (2023): Cnam, Service des retraites de l'Etat, CNAVPL, CANSSM, CNRACL, Cavimac, CNMSS
- → Vague 2 (2024 sous réserve de confirmation) : Cnaf, Cnav, CCMSA

L'exercice 2022 a été consacré à préparer la bascule des grands déclarants de la vague 1 qui ont été accompagnés dans leurs démarches techniques, impliquant une phase de tests au cours du dernier semestre de l'exercice. Cette première vague de déploiement s'engage, pour les grands déclarants volontaires, à compter de l'échéance de février 2023 pour près de 150 comptes et 8Md€ de cotisations annuelles attendues.

Ces travaux viseront également

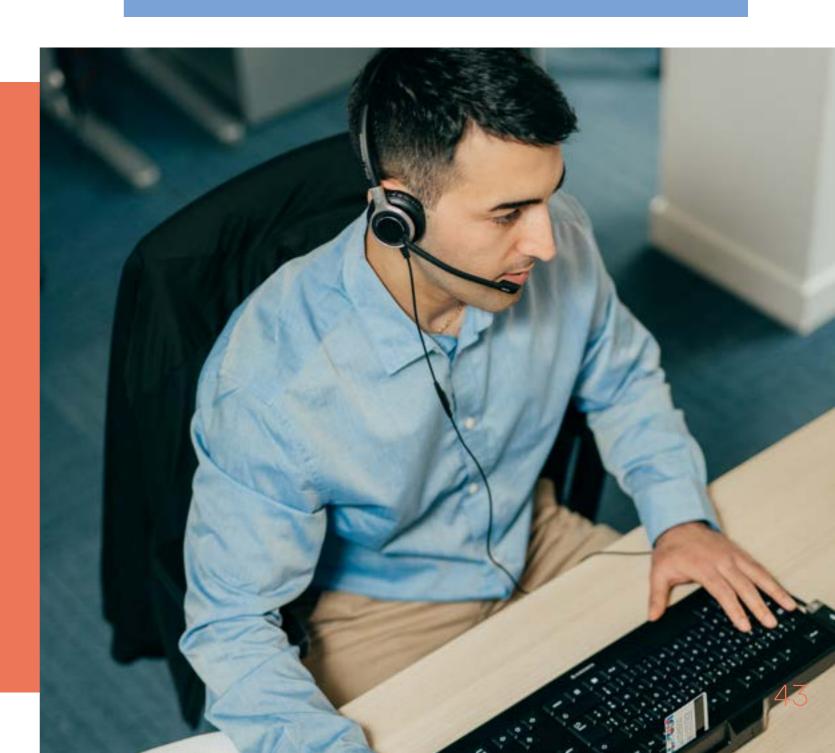
à préparer la seconde vague de bascule pour laquelle les premiers ateliers préparatoires seront lancés à compter d'avril 2023.

> PASRAU est un dispositif de simplification et de normalisation des déclarations à destination des sphères fiscales et sociales sur le périmètre des revenus « autres » que salariaux, essentiellement des revenus de remplacement servis par des régimes obligatoires de sécurité sociale (retraites, pensions d'invalidité etc...) ainsi que Obligatoire à compter de 2024, PASRAU sera également utilisé pour déclarer au réseau Urssaf les prélèvements sociaux précomptés sur les revenus de remplacement (PSRR). PASRAU s'adresse donc en priorité aux organismes et institutions en charge du versement de revenus de remplacement (indemnités

Igor Churlaud, Directeur comptable et financier

LE TRANSFERT PASRAU À L'URSSAF AQUITAINE C'EST :

- → 300 nouveaux comptes cotisants
- → 17 Md€ de cotisations supplémentaires
- → Une offre de service dédiée aux grands déclarants appelée PASRAU-PRO
- → Une gestion des comptes centralisée au siège de l'Urssaf sur le site de Bruges
- → Des enjeux majeurs d'interlocution avec les grands déclarants et l'Urssaf Caisse Nationale autour de la fiabilité des processus déclaratifs, de paiement et de répartition des cotisations aux attributaires





Une transformation digitale non-stop

Élargissement de la mission de collecte, digitalisation et personnalisation des offres, impératifs de rapidité de développement et déploiement des solutions technologiques pour accompagner les politiques publiques, interopérabilité...

La transformation de l'Urssaf nécessite celle, en profondeur, de ses systèmes d'information.

Se voulant agile et réactive, elle opère des choix technologiques et organisationnels pour sécuriser ses missions.

Modernisation en mode agile

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

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

Haro sur la fraude aux noms de domaine!

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

Penser et développer différemment pour innover

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

MUTUALISATION DE L'ÉDITIQUE

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

Acculturation interne au service de la donnée

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

Dans le cadre du programme « 2022, Datannée »,

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

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

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



ous les 5 ans, l'Urssaf, au même titre que les autres organismes de Sécurité sociale, conçoit avec l'État sa Convention d'objectifs et de gestion (Cog), sa feuille de route stratégique qui fixe les orientations et les moyens nécessaires pour y **répondre.** Alors que la relation de service est plus que jamais

au cœur des préoccupations de l'Urssaf, celle-ci a choisi de changer radicalement sa façon de faire : plutôt que de travailler "en chambre", pourquoi ne pas associer les premiers concernés par les offres de service à la réflexion et faire de la vraie co-construction? Retour sur une initiative hors normes.

Usagers, on vous entend!

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

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

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

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

Sur le l terrain

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

Zoom sur deux partenariats régionaux



Romuald Dufourg

Directeur des Opérations de l'Adie Nouvelle Aquitaine

teurs d'entreprise pour une économie plus inclusive.

En janvier 2020, l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale et l'Adie ont signé une convention de partenariat visant à faciliter l'accompagnement des

par plus de 6000 personnes pour les informer et leur permettre de poursuivre leur projet d'entrepreneur (fonctionnement d'une microentreprise, son dévelop-





L'Urssaf voit BIG!

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

Cette année, Big Tour était très représenté dans la région Aquitaine avec avec trois étapes entre le 20 avril et le 10 juillet. L'étape de Bordeaux organisée en deux parties a permis le matin la rencontre et les échanges avec l'ensemble des partenaires présents : institutionnels, structures d'accompagnement à la création d'entreprises, entreprises. L'après-midi était consacré à l'accueil des futurs créateurs d'entreprise ou des chefs d'entreprise pour leur apporter des conseils personnalisés et leur présenter l'ensemble des offres de service et d'accompagnement proposées par l'Urssaf. Pour aller plus loin dans la valorisation des actions menées par le réseau des Urssaf, Henri Lourde-Rocheblave, Directeur régional de l'Urssaf Aquitaine a participé à l'émission « Vive ma ville » consacrée au BIG tour et en répondant à une

Dans une ambiance beaucoup plus estivale, les deux dernières étapes de la tournée Big Tour en Aquitaine se sont déroulées à Vieux Boucau et Biscarosse avec la présence notamment du Président du Conseil d'Administration de l'Urssaf Jean-Paul

interview sur Cnews -La minute Locale -.

Les personnes rencontrées sur ces deux stations balnéaires et venant de régions de toute la France, vacances obligent, ont apprécié les conseils et propositions d'accompagnement. Certains rendez-vous ont mêmes été pris pour aller plus loin dans un accompagnement adapté à leurs besoins. Pour accéder au replay de l'émission "Vive ta Ville à Bordeaux": cliquez-ici.

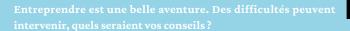


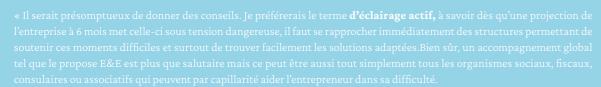
Claudine Pery

Présidente Entraide et Entrepreneurs, Bordeaux

Vous avez souhaité vous engager dans un partenariat avec l'Urssaf Aquitaine. Pouvez nous nous dire pour quelles raisons ?

« En 2018, avant la crise du covid, la mission que nous avions choisie d'assumer au sein de notre association d'aider les chefs d'entreprise er difficulté, était relativement innovante dans le domaine du bénévolat Conscients qu'il nous fallait offrir les meilleurs gages de sécurité er termes de compétences, il nous est apparu, à double titre, essentiel de conclure ce 1er partenariat avec l'Urssaf afin de permettre aux entrepreneurs accompagnés en état de précarité financière (condition pour accéder à notre accompagnement gratuit) un appui logistique indispensable quand on sait que les toutes premières dettes que l'on trouve dans un bilan sont celles de l'Urssaf. Si nous n'intervenons pas sur compoint avec célérité et compréhension, la liquidation judiciaire est malheureusement inévitable. En second lieu, l'image négative de l'Urssa devait être modifiée et être vue comme un outil essentiel pour comprendre son importance dans la teneur de l'économie de notre pays »





Mais auparavant il faut dédramatiser les passages ponctuels de difficultés et se faire aider ce qui évitera l'effondrement ou le réveil trop tardif vers les solutions judicaires même si toutes ne désagrègent pas l'entreprise. Cela demeure des moments traumatisants pour tous les acteurs mis en cause.

Il faut donc considérer la difficulté comme une étape, éviter le déni, éviter les faux espoirs, regarder l'entreprise dans le veux au jour le jour. Ce sera le meilleur gage de passer ces étapes avec apaisement »

www.eefrance.fr





Bernard Maubarthe-Lere

Directeur-adjoint des fonctions métiers et Directeur départemental du site des Pyrénées-Atlantiques.

Durant la COG 2018-2022, l'Urssaf Aquitaine a considérablement développé ses partenariats traduits par 40 signatures de conventions, suivies dans le Portail national Partenaires de l'Urssaf.

En 2022, l'Urssaf Aquitaine a animé, ou coanimé avec ses partenaires, 325 réunions pour 4417 porteurs de projets et 14 webinaires, répartis-en :

- → Formations pour les créateurs d'entreprise-porteurs de projet : 29%
- → Ateliers collectifs : 26%
- → Réunions d'information : 19%
- → Webinaires: 16%
- → Salons et forums : 9%

L'Urssaf Aquitaine s'investit donc dans une relation de service

pour accompagner et faciliter les démarches des créateurs d'entreprise et porteurs de projet.

Son réseau de partenaires lui permet également de mieux accompagner les cotisants en difficultés.

L'Urssaf Aquitaine par sa maîtrise des données de l'emploi et des masses salariales, des revenus et des éléments associés (exonérations de charges, ...), constitue un observatoire économique apprécié au travers de ses publications Stat'UR conjoncture et Stat'UR bilan.

Un correspondant statistique régional est particulièrement chargé de répondre aux besoins statistiques des partenaires de l'Urssaf.

Nos partenaires



































































Panorama des interventions extérieures

De nouveaux partenariats pour accompagner les porteurs de projets tous statuts confondus



Partenariat avec l'ARAPL

Signature d'une convention de partenariat avec l'association ARAPL au bénéfice de ses adhérents Professionnels Libéraux



Partenariat avec l'ordre des experts comptables

L'Ordre des experts comptables et les Urssaf de la nouvelle Aquitaine s'engagent à apporter le meilleur service d'accompagnement aux acteurs économiques



Partenariat avec Les Premières

Signature d'une convention de partenariat avec l'association les Premières Nouvelle Aquitaine pour accompagner les entrepreneures innovantes



Partenariat pour favoriser l'inclusion numérique

Un nouveau partenariat pour favoriser l'inclusion numérique. Cette convention est dirigée autour de deux axes : la formation des aidants numériques et la mutualisation des moyens humains pour réaliser des actions d'accompagnement des usagers



Partenariat avec Second Souffle

Signature d'une convention de partenariat avec l'association Second Souffle pour aider et accompagner les entreprises en difficultés



Partenariat avec GPA-NA

Signature d'une convention de partenariat avec le Groupement de Prévention Agréé de Nouvelle Aquitaine et les Urssaf de la Nouvelle Aquitaine pour soutenir les entreprises en difficultés

Des webinaires pour accompagner les porteurs de projets, les créateurs et en cas de difficultés





Webinaire avec la Cpam

Un webinaire coanimé avec la Cpam dédié à l'insertion professionnelle des étudiants de la faculté de Bordeaux **92 participants**



Webinaires avec Second Souffle

Des webinaires coanimés avec l'association Second Souffle pour expliquer le rôle de l'Urssaf et les mesures d'accompagnement pour les entreprises et les travailleurs indépendants (pour la création et en cas de difficultés)

302 participants



Webinaires avec la Carsat

Des webinaires coanimés avec la Carsat Aquitaine destinés aux travailleurs indépendants et aux auto-entrepreneurs pour préparer sereinement leur retraite 151 participants



Webinaire avec l'Agefiph

Un webinaire coanimé avec l'Agefiph Nouvelle Aquitaine dédié aux employeurs sur la DOETH (Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés) **345 participants**



Webinaires dédiés aux porteurs de projet

Plusieurs webinaires coanimés avec des partenaires à destination des porteurs de projets pour développer ou construire leurs projets d'entreprises

1373 participants



Webinaire sur les mesures d'accompagnement

Un webinaire coanimé avec la CPME Gironde, DDFIP Gironde et la DDEETS sur les mesures d'accompagnement des entreprises et travailleurs indépendants 150 participants



Un webinaire coanimé avec la CPAM pour accompagner les nouveaux travailleurs indépendants

15 participants



Webinaire à destination des partenaires mandataires

Webinaire pour accompagner les partenaires mandataires qui gèrent les comptes des particuliers employeurs

16 participants

54

Des manifestations extérieures dans tous les départements



Salon Solo&co

L'Urssaf Aquitaine a participé une seconde fois au salon Solo &Co Days pour accompagner les travailleurs indépendants

Nos conseillers ont rencontré plus de 70 porteurs de projets



Cafés de la création

L'Urssaf Aquitaine à la première édition 2022 des cafés de la création organisé par le crédit Agricole En Lot-et-Garonne nos conseillers ont rencontré 15 porteurs de projets



Salon de la reconversion Professionnelle

L'Urssaf Aquitaine a participé pour la première fois en Dordogne au salon de la reconversion Professionnelle

60 porteurs de projet ont été accompagnés à Périgueux



Big Tour

L'Urssaf Aquitaine a participé pour la seconde fois au BIG Tour dans les Landes pour rencontrer les futurs créateurs.

Dans les Landes nos conseillers ont rencontré 30 futurs créateurs



Salon de l'Entrepreneuriat

L'Urssaf Aquitaine a participé au salon de l'entrepreneuriatorganisé par la CCI de Bayonne pour accompagner les futurs créateurs

A Bayonne, nos conseillers ont accompagné 15 porteurs de projets

Une attention particulière pour le public des jeunes



Rencontre avec des étudiants à Pau

Des étudiants entrepreneurs rencontrés afin de les aider à finaliser leur projet de création 15 participants



Coanimation d'un atelier avec le Pôle emploi de Pau

Coanimation d'un atelier avec l'agence Pôle Emploi paloise : les jeunes et la sécurité sociale. Destiné aux jeunes pour mieux faire connaître leurs droits, les démarches à réaliser suite à une embauche ou lors d'une création d'entreprise, l'atelier a regroupé **15 participants**



Café de la création à Bordeaux

L'Urssaf Aquitaine a participé au café de la création organisé par le crédit Agricole dédié aux étudiants entrepreneurs

40 participants

Tous les événements

Rencontrer les usagers, les porteurs de projet, s'adresser à des publics spécifiques-jeunesétudiants-femmes-entreprises en difficultes, l'action de l'Urssaf Aquitaine a été très dense en 2022. Au total nous avons repondu aux questionnements de près de 6 000 personnes (5 597). Le retour à une situation normalisee qui a concerné les rencontres directes sur le terrain qui redeviennent un mode de contact privilegié lequel a concerne 3 123 usagers ou porteurs de projets. L'information par voie de webinaire qui lève les frontières de la distance a permis d'informer 2 474 personnes. Ce vecteur est désormais bien etabli. L'Urssaf Aquitaine a veillé au travers de ses interventions exterieures à ce que l'ensemble des départements de sa circonscription soit concerné. Ceci est essentiel dans le cadre de ses engagements de proximité et d'égalité de traitement.

Grâce aux partenariats déjà tissés et aux nouvelles conventions signées, l'Urssaf a pu cette année encore coupler ses compétences avec celles de ses partenaires. Le public peut ainsi bénéficier d'une information la plus globale possible.

A la Chambre de métiers

Dans le cadre du stage de préparation à l'installation organisé dans différents départements en Aquitaine.

34 interventions pour près de 825 participants

A la Chambre de commerce et d'Industrie

Les Interventions de l'Urssaf ont lieu dans le cadre de stage 5 jours pour entreprendre et au salon professionnel dédié à la création.

→ 31 interventions pour près de 340 participants

Autres interventions organisées par les deux

chambres consulaires et la maison de l'emploi dans différents départements : la semaine de la création, salons créateurs, les étapes de la créations etc..

→ 8 interventions pour près de 291 participants

Pôle Emploi

Participation à plusieurs événements organisés par Pôle Emploi dédiés aux porteurs de projets et autoentrepreneurs : ateliers, salons et Forums Créateurs

→ 18 interventions pour près de 230 participants

ARAPL Nouvelle Aquitaine

Participation aux stages organisés par l'ARAPL Nouvelle Aquitaine dédiés aux professionnels libérales s'installer en Libéral et en micro-entreprise → 10 interventions pour près de 87 participants

Autres interventions plus ponctuelles

Auprés des associations, structures et organismes spécialisés dans l'accompagnement à la création ou reprise d'entreprise : Adie, Agora Blaye, Arc Sud Développement, CIDFF, Cecogeb, Cité Lab Rive Droite, Crédit Agricole, Force Femmes, French Tech Tremplin, Haut Garonne et Développement, Infos Jeunes, La Ruche, Les déterminés, Les Premières, MIE/Anabase, Marie Curry, Maison de l'emploi à Bordeaux, Mission locale à Ribérac, Second Souffle, Semaine compagnons tour de France, Tec Ge Coop, Territoires de femmes et l'Umih

→ 58 interventions à l'attention de 602 participants

Aux concours et salons professionnels dédiés à la création et à l'accompagnement

AMAPL, Be a Boss, le Big Tour, ERIP Périgord Noir, Salon Professionnel'L, Cafés de la création et au Solo & Co days

→ 29 interventions au bénéfice de 748 participants



Retrouvez nos prochains évènements, accédez aux replays sur www.aquitaine.urssaf.fr



Instagram : de l'image, mais pas que !

Les chiffres sont sans équivoque. Instagram, avec ses 24,6 millions d'utilisateurs en France en 2022, dont 53% de femmes et 64% d'utilisateurs âgés de moins de 35 ans, s'affirme comme un réseau social incontournable. Sur son compte, l'Urssaf a fait le pari à la fois de l'image et de l'info, en choisissant de pousser des contenus variés : actualités et coulisses de l'organisme, information des usagers sur leurs droits, leurs démarches et l'évolution de la législation, mais également contenus pédagogiques sur son rôle, ses missions et plus largement, sur la protection sociale. Autre utilisation d'Instagram : la mise en avant des opportunités de carrière au sein de l'Urssaf pour motiver les plus jeunes, notamment les étudiants, qui spontanément ne penseraient pas forcément à candidater à l'Urssaf.

Lancé en août 2022, le compte Instagram @UrssafOfficiel compte déjà plus de 1500 abonnés.

<u>TikTok: des conseils</u> pratiques avant tout

En octobre 2022, l'Urssaf lance le compte TikTok @jegeremaboite. En France, TikTok est le réseau social qui a enregistré en 2022 la plus forte croissance, avec plus de 15 millions d'utilisateurs dont 60% ont entre 13 et 25 ans. Ces chiffres sont à mettre en regard de ceux de la création d'activité : ce sont plus de 500 000 créations (microentrepreneurs, entreprises, etc.) qui sont enregistrées chaque année. De quoi proposer une stratégie d'information différente, adaptée à leurs usages. Ainsi, le compte @jegeremaboite de l'Urssaf est positionné comme un média d'informations à destination des créateurs d'entreprise et des entrepreneurs. Au travers de courtes vidéos incarnées par des jeunes, l'Urssaf répond aux questions couramment posées par les indépendants pour les guider dans leurs démarches et les accompagner dans la gestion de leur entreprise.

Le compte @jegeremaboite enregistre près de 8 000 abonnés, preuve que les conseils pratiques de l'Urssaf ont trouvé leur public.

TWITTER/LINKEDIN: DES OUTILS COMPLÉMENTAIRES NÉCESSAIRES À LA DIFFUSION D'INFORMATIONS SUR L'URSSAF AQUITAINE

La présence de l'Urssaf Aquitaine sur les réseaux sociaux ; Linkedin et Twitter s'est poursuivie en 2022

Des information pratiques et utiles

Chaque jour, les comptes sont alimentés par des informations utiles pour les usagers et partenaires de la région : informations générales sur la législation, sur la présence de l'Urssaf Aquitaine, les salons, la situation de l'emploi en région, les offres de services, la qualité de service, les webinaires, la médiation. Les actions internes de l'Urssaf Aquitaine sont également mises en valeur : actions sur la Qualité de Vie au Travail, les engagements du Service Public, les offres d'emploi Si le nombre d'abonnés et de likes démontre l'importance des réseaux comme un complément aux vecteurs plus traditionnels, les usagers les utilisent très faiblement pour nous contacter par message privé. Ils privilégient la téléphonie et les courriels.

Une augmentation régulière des abonnés

Le nombre d'abonnés est majoritaire sur LinkedIn (1567) alors que le réseau Twitter se montre moins attractif (342). Les deux vecteurs connaissent pour autant une croissance régulière et constante.

En direct de nos réseaux sociaux:

Suivez-nous sur Twitter
Retrouvez nos posts sur Linkedin







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

Relever le défi de l'attractivité

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

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

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

Un collectif de travail renforcé

Plusieurs accords ont été signés en 2021 sur le travail à distance, le droit à la déconnexion et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Entrés en application en 2022, ces accords ont été déployés en Urssaf.

Autre exemple avec l'intranet pour un partage en temps réel de l'information entre l'Urssaf et son réseau. Canopée est le point d'entrée unique des collaborateurs à des informations essentielles tant nationales que locales. L'intranet a été entièrement repensé dans son architecture, sa navigation et son accès aux contenus.

Sobriété énergétique, des actions concrètes déployées

Érigée en priorité nationale, la sobriété énergétique a fait l'objet d'un engagement renforcé de l'Urssaf. Un plan d'actions visant à transformer durablement les pratiques de l'organisme a été lancé en octobre. Un objectif central fixe le cap : réduire la consommation énergétique de 10 % en deux ans pour l'ensemble de son réseau. Dès l'été, tous les organismes se sont mobilisés pour réaliser des économies dans trois domaines: les bâtiments, la consommation d'électricité et les déplacements. Pour partie, il s'inscrit dans la continuité de la feuille de route 2018-2022 avec l'optimisation de l'alimentation des serveurs informatigues, l'adaptation des réglages des lumières et la sensibilisation à une mobilité plus durable des véhicules. Pour une autre, il fixe de nouvelles règles pour accélérer. Exemples : chauffage des bâtiments au maximum à 19° et une température plancher de 26° pour déclencher la climatisation ; arrêt des ordinateurs et des écrans le soir, mise en veille des téléphones fixes. Pour déployer cette démarche, des ambassadeurs ont été désignés dans chaque organisme de l'Urssaf. Véritables relais de l'information, ils ont vocation à recueillir et diffuser les bonnes pratiques dans leur entourage. Lors de la Semaine Européenne du Développement Durable, une campagne de sensibilisation est venue rappeler l'utilité des écogestes.





Au service de notre protection sociale

"Attirer et fidéliser
nos collaborateurs
en travaillant sur le
sens de nos missions,
le développement
de notre Marque
Employeur et la qualité
de nos conditions de
vie au travail"

Raphaël Courade, Directeur Régional Adjoint Fonctions Ressources - Pilote régional BLOC et RH

La QVCT voit grand

La politique en matière de QVCT de l'Urssaf Aquitaine est organisée autour de 6 champs d'actions :

- → Management participatif
- → Relations au travail
- → Contenu et l'organisation du travail
- → Santé et les conditions de travail
- → Egalité professionnelle
- → Compétences et les parcours

La démarche de **participation** des salariés est notamment ancrée au sein de plusieurs dispositifs.

Chaque année, la préparation des orientations stratégiques de l'Urssaf Aquitaine est ainsi fondée sur l'association de salariés volontaires en vue de la définition des principales actions pour la période à venir.

La participation s'inscrit également dans le cadre de la démarche d'idéation portée par le dispositif Pépites. 7 Pépites ont été déposées par les salariés en 2022 et 10 (dont certaines des années antérieures) ont trouvé une concrétisation: mise en place du Centre national d'accessibilite, konbini des nouveaux, challenge photos, action sportifs et ensemble...

Une expérimentation a enfin été menée au sein de l'organisme sur le management visuel (service RAF du site de Bruges).

Une attention particulière a été portée aux **relations au travail.** En effet, la crise sanitaire a impacté de manière significative les collectifs de travail.

Chaque service de l'organisme a pu ainsi construire en autonomie un évènementiel. Suite au bilan télétravail, une règle commune d'une journée de regroupement par service a également été mise en place.

La Direction a également porté une action de sensibilisation et de formation des managers et des collaborateurs aux risques psychosociaux.

Les expériences d'amélioration de **l'organisation du travail** se sont poursuivies dans le cadre de la démarche d'optimisation des processus (sur l'intégration des nouveaux embauchés notamment) mais également par la mise en place d'automates (RPA) sur certaines tâches à faible valeur ajoutée (pour le compte du Tese pour la prise en charge de certaines saisies).

L'année a été marquée par la reprise du recouvrement et la nécessité d'un accompagnement en termes de communication et de moyens dédiés au regard de la charge de travail afférente.

Du côté de la santé et des conditions de travail, l'Urssaf Aquitaine a organisé un programme d'actions autour de la santé au travail, notamment à l'occasion de la semaine de la QVT (du 20 au 24 juin avec près de 716 inscrits) et une attention toute particulière a été portée à l'exercice en télétravail (conférence sur l'ergonomie du poste de travail, mise en place d'un financement partiel à l'achat de bureau et de fauteuil).

La végétalisation des sites s'est poursuivie avec les sites de Périgueux et d'Agen.

Les dépenses en matière d'amé-

lioration des conditions de travail (y compris travaux&mobiliers) se sont élevées à 480 000€ en 2022.

Suite à un bilan en fin d'année, la Direction a fait le choix de poursuivre l'extension du télétravail pour aller jusqu'à un 3ème jour, effectif à compter de mars 2023.

Dans le cadre de son engagement en matière d'égalité professionnelle, l'organisme a poursuivi le développement des politiques RH en matière:

- d'inclusion dans l'emploi : par le recours aux contrats d'apprentissage (8 au 31/12) et à des contrats d'insertion (13 au 31/12)
- → d'accès et de maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés (7,8% de l'effectif en 2022)
- d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes notamment en matière de rémunération avec une amélioration de l'index: 93% en 2022 contre 83% en 2021

L'Urssaf Aquitaine s'est enfin attachée à veiller au développement des compétences et aux parcours de ses collaborateurs.

78% de l'effectif a ainsi accédé à la formation en 2022 (29h de formation en moyenne par stagiaire).

En matière de rémunération, 43% des salariés ont bénéficié d'une attribution de points de compétence (y compris mesure au bénéficie des premières rémunérations qui a concerné 130 salariés) et 8,5% ont bénéficié d'un changement de niveau de qualification.





Avec nous,
agissez pour une protection
sociale durable et solidaire

Retrouvez toutes nos offres sur lasecurecrute.fr









L'année 2022 a été marquée par la poursuite de l'engagement de l'Urssaf Aquitaine dans la démarche RSO.

Pour mémoire, cette démarche est organisée autour de 5 dimensions :

- → Renforcer la gouvernance responsable
- → Porter notre responsabilité sociale interne
- → Réduire notre impact environnemental
- → Intégrer les enjeux RSO dans la stratégie et le processus achat
- → Développer notre implication sociétale dans les territoires

En matière de **gouvernance**, la composition du Comité RSO a été élargie à de nouveaux collaborateurs (22 contributeurs désormais) et un passage de relai à l'animation a été effectué en cours d'exercice.

Le Comité a ainsi coordonné les différentes actions avec pour enjeux :

- → Une plus forte communication autour des démarches menées, notamment à l'occasion des Semaines Européennes du Développement Durable (18 septembre-8 octobre) avec la mise en avant, chaque jour, d'une action spécifique mais également dans le cadre de Webinaires associant tous les salariés avant la mise en place des actions en matière de Sobriété Energétique.
- Une plus forte dynamique interbranches en local, avec la mise en place de réunions de partage de pratiques avec les autres organismes de sécurité sociale
- → Une plus forte contribution aux travaux nationaux par une contribution soutenue à l'élaboration du Schéma Directeur RSO de la branche recouvrement

En matière de **responsabilité sociale interne**, un des temps forts de l'année a été la réalisation d'un bilan du télétravail contractuel après 15 mois de fonctionnement, bilan établi en interrogeant managers et collaborateurs et en étudiant l'évolution de certains indicateurs clés. Le retour a permis d'une part de travailler à l'extension à un troisième jour télétravaillé mais aussi de positionner certains principes afin de préserver le lien avec le collectif de travail (jour de regroupement notamment).

153 procédures de recrutements ont été gérées par l'Urssaf Aquitaine amenant notamment à 45 embauches en CDI, à intégrer 8 alternants (contrats d'apprentissage notamment). 33 titulaires à changer d'emploi ou de service ce qui illustre la dynamique de l'organisme.

L'Urssaf Aquitaine a déployé un plan de formation conséquent amenant à former près de 78% de l'effectif en 2022 autour de l'accompagnement du télétravail, la sensibilisation aux RPS mais aussi la mise à disposition d'un coaching individualisé pour s'adapter aux besoins de chacun.

Le taux d'emploi des travailleurs handicapés est passé de 6,2% à 7,8% (recrutement de salariés et accompagnement à la reconnaissance). L'organisme a également participé aux DuoDays qui permettent pendant une journée, de faire découvrir les métiers de l'Urssaf à des travailleurs handicapés en recherche d'emploi.

S'agissant de l'index égalité professionnelle, il s'est établi à 93/100 en 2022.

Les actions en lien avec la sobriété énergétique ont permis une réduction forte de **l'impact environnemental** de l'organisme.

Celui-ci a notamment porté sur :

- → La mise en place de consignes spécifiques de températures dans les locaux (19°)
- → La diminution du nombre d'appareils sous tension (lampes de bureau, téléphones...) et la mise en place d'éclairages LED
- → La diminution du nombre de véhicules de la flotte de service, la réduction des vitesses recommandées
- → La communication régulière et sensibilisation de tous aux éco-gestes

Les résultats obtenus en 3 mois sont particulièrement probants avec des économies d'énergie significatives dans un contexte d'augmentation importante des coûts.



CONSOMMATION ANNUELLE DES ENERGIES EXERCICES 2021 ET 2022

	2021	2022	Variation
Electricité (kwh)	1 057 141	972 899	- 8 %
Gaz (kwh)	1 054 327	827 069	- 22 %
Eau (m3)	2 392	2 200	- 8 %

Les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) de l'organisme ont diminué de près de 25% depuis 2014.

L'inclusion des enjeux RSO dans la stratégie et le **processus achat** s'est poursuivie au niveau régional et national notamment par

- → La poursuite du recours à des ateliers adaptés pour certaines prestations
- → La mise en place d'actions antigaspillage en lien avec les solutions de restauration
- → Le déploiement d'un audit de rationalisation des solutions d'impression dans le cadre du renouvellement du marché national
- → L'inclusion systématique d'un critère « Développement Durable » dans les marchés passés par l'organisme (critères ESG pour le marché des services bancaires)

L'Urssaf Aquitaine a enfin poursuivi le **développement de son implication sociétale** par le développement de nombreux partenariats (Banque de France, ARAPL, Ordre des experts comptables, Les Premières, Second Souffle, inclusion numérique), le déploiement de nouveaux dispositifs d'accompagnement (Help, Première embauche, Centre national d'accessibilité à destination des usagers) et par des actions solidaires (collecte de vêtements au bénéfice d'Emmaüs).









74 →Le conseil d'administration



Le comité de direction

01 Henri Lourde-Rocheblave, Directeur régional. **02 Igor Churlaud,** Directeur comptable et financier **03 Bernard Maubarthe-Lere,** Directeur-adjoint des fonctions métiers et Directeur départemental du site des Pyrénées-Atlantiques.

04 Raphaël Courade, Directeur-adjoint des fonctions ressources et pilote des fonctions Ressources Humaines et Budget, Logistique et Contrôle de Gestion.

05 Marie-Céline Toti, Directrice départementale des sites de la Gironde et du Lot-et-Garonne et Directrice du Recouvrement des Travailleurs Indépendants.

06 Gaël Creignou, Directeur départemental du site de la Dordogne et pilote des fonctions

Ses objectifs:

- → Définit la stratégie globale de l'organisme.
- → Organise son inscription dans la stratégie nationale de la branche.
- → Arbitre les questions de moyens et d'évolutions organisationnelles.
- → Assure le suivi des relations avec le Conseil

Recouvrement Amiable et Forcé et Règlementation et Sécurisation Juridique.

07 Eric Doussang, Directeur départemental du site des Landes et Directeur du Contrôle.

08 Valérie Ponzo, Sous-Directrice pilote des fonctions Front Office et Offres de service, Communication et Statistiques.

09 Philippe Eyraud, Sous-Directeur pilote des fonctions Production et Système d'information.

10 Michel Lafon, Sous-Directeur en charge du pôle régional Action Sociale Médiation TI et soutien au CPSTI Nouvelle-Aquitaine.

11 Florence Darrouy, Mission 100% nationale praticiens auxiliaires médicaux.

- d'Administration et les Conseils Départementaux ainsi qu'avec les représentants du personnel.
- Analyse les résultats de l'organisme au travers de ses indicateurs majeurs d'activité (CPG, Intéressement, ...).
- Met en œuvre les plans de communication interne

Une approche transversale cohérente et globale de la politique menée par la région

Le comité de direction (composé de 11 agents de direction et 2 attachés de direction) permet d'harmoniser le niveau d'information de l'ensemble des agents de direction, de faire remonter les décisions stratégiques qui doivent y être arbitrées et d'effectuer le suivi des décisions.

Au-delà de l'actualité générale, débattue au sein de l'instance, le CRD établit la politique des ressources humaines, propose l'ordre du jour des Conseils Départementaux et du Conseil d'Administration, ainsi que du Comité social et économique en lien avec son secrétaire.

Il fixe la stratégie partenariale de l'organisme, conduit le plan de communication, lance et valide les travaux des groupes projets, arbitre sur les grands chantiers métiers ou ressources, au regard des éléments fournis par l'aide au pilotage (tableaux de bord) ou le contrôle de gestion (adéquation charges ressources).

Le comité de direction élargi

Adossé au comité de direction, il inclut les managers stratégiques ainsi que quelques cadres experts ou participants aux instances régionales de l'organisme. Il est associé aux décisions stratégiques de l'organisme, à l'occasion des chantiers nationaux (#demain, Inspire, Essoc, élargissement du périmètre, ...), ou de la préparation des orientations stratégiques annuelles de l'Urssaf Aquitaine.

La participation au cœur des orientations stratégiques

Depuis 2018, première écriture de nos orientations stratégiques, nous avons souhaité en faire le vecteur de la stratégie de l'organisme. D'année en année, nous nous efforçons d'associer le plus grand nombre de collaborateurs de l'Urssaf afin qu'elles deviennent NOS orientations stratégiques.

Nous mettons en œuvre nos valeurs et notre capacité d'action locale au service des grands chantiers nationaux issus de la COG, ou des évolutions législatives. Nous expérimentons aussi des projets locaux et anticipons des évolutions probables.

90 collaborateurs ont ainsi été associés depuis le début à l'élaboration des orientations stratégiques, dont 30 volontaires, pour 239 projets réalisés.

Les bénéfices :

- Une vraie base de dialogue avec le CSE et le Conseil d'Administration, autour des transformations sous l'impulsion des directives nationales, et des projets choisis localement
- Un sentiment d'appartenance accru, par le partage de nos valeurs et de nos orientations
- → L'émergence d'actions innovantes répondant à de vrais besoins quotidiens
- → L'appropriation du champ stratégique par le plus grand nombre libère la parole et les énergies
- → L'assurance renforcée de ne pas passer à côté d'un enjeu majeur
- → Une meilleure coordination des actions transverses (innovation, RSO, GPEC,...)

EN 2022, NOS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES SONT STRUCTURÉES AUTOUR DE 3 AXES:

Axe 1 : Poursuivre la gestion des impacts de la crise sanitaire

Axe 2 : Développer notre offre de services

Axe 3 : S'appuyer sur nos ressource

Le conseil d'administration

au 31 décembre 2022

e conseil d'administration approuve la décision de nomination par le Directeur de l'Urssaf Caisse nationale du Directeur et du Directeur comptable et financier. Il vote les budgets de la gestion administrative, dans le cadre d'un contrat pluriannuel de gestion

liant l'organisme à l'Urssaf Caisse nationale qui fixe les orientations nationales. Il approuve les comptes annuels de l'organisme établis par le Directeur comptable et financier et arrêtés par le Directeur. Il oriente l'activité de la caisse en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis par le Directeur, notamment sur ceux relatifs au fonctionnement administratif et financier de l'organisme.

Jean-Paul PAGOLA, président Brigitte LAVIGNE, vice-présidente Ramuntcho PEREZ, 2^e vice-président



Représentants des employeurs et Travailleurs indépendants

MEDEF

Laurent GAUSSENS Romain SORT Patricia MARRACQ

Fabien PELISSIER-URBAIN

CGPME

Jean-Paul PAGOLA Jean-François SABOURDY

Silvestre MARVIE Frédéric PETITTEVILLE Pascal COMBEAU Terence ROBERT

U2P

Laurent CHASSAINT Luc ERHARD

Nathalie DEJEAN Damien COURREGES

FNAE

Aymeric CHATEL

Nicolas VISEUR

Représentants des salariés

Serge FILLOL Henri-Jean PORTAIL Christelle BONNEAU Brigitte DUSSARRAT

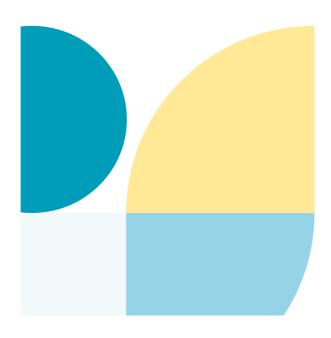
CFDT

Marc ABRIBAT Brigitte LAVIGNE Luc QUEMENEUR

CGT-FO

Philippe MANO Ramuntcho PEREZ

Yannick HERVOUET Manuel PEREIRA DE SOUSA



Titulaires

Suppléants

CFTC

Dominique MUCCI

Emmanuel SELVES

CFE-CGC

Michèle POULAIN DE LAFONTAINE

Patrick REY

Personnes qualifiées

Xavière ESTURGIE Thierry LASSAGNE Axelle TROCHU Isabelle DAUGAREILH

Représentants du Personnel

Olivier LABAT Isabelle TAUZIN Claire PINEAU Magali ROUX Sabrina LE BLANC Joëlle MALET

Représentante CPSTI

Astrid CHAMBARAUD

Les commissions du conseil **d'administration**

Commission des marchés

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

Titulaires

Suppléants

Marc ABRIBAT Dominique MUCCI

Michèle POULAIN DE LAFONTAINE Serge FILLOL Christelle BONNEAU Yannick HERVOUET Manuel PEREIRA DE SOUSA Luc ERHARD Laurent CHASSAINT

Patricia MARRACQ Laurent GAUSSENS Jean-Paul PAGOLA Jean-François SABOURDY

Fabien PELISSIER-URBAIN Romain SORT Pascal COMBEAU Thierry LASSAGNE

Brigitte LAVIGNE

Commission de recours amiable

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

Titulaires

Suppléants

Pascal COMBEAU, Président Aymeric CHATEL Dominique MUCCI, Vice-président Brigitte LAVIGNE Michèle POULAIN Serge FILLOL

DE LAFONTAINE Laurent GAUSSENS

Gaël CREIGNOU- Secrétaire

Luc ERHARD

Christelle ALEXIADIS - Secrétaire -adjointe

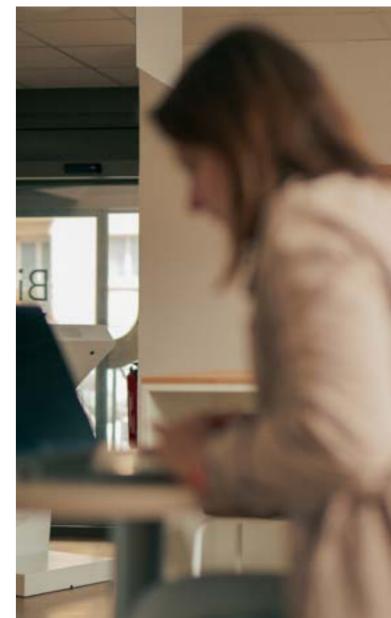
Commission de suivi des relations avec les

Elle a pour rôle de suivre la qualité de la relation avec les cotisants.

Dominique MUCCI, Président Luc ERHARD, Vice-Président Brigitte LAVIGNE Serge FILLOL Yannick HERVOUET Michèle POULAIN DE LAFONTAINE Patricia MARRACQ

En 2022, le conseil s'est prononcé sur :

- → Le rapport d'activité 2021
- → L'arrêté des comptes sur l'exercice 2021 de l'Urssaf Aquitaine
- → Le budget initial 2022 et les budgets rectifi-
- → Le budget initial 2023
- → Le rapport annuel 2021 sur les marchés
- → Les relations avec les cotisants
- → Le rapport 2021 du médiateur



Les conseils départementaux

au 31 décembre 2022

Département de la Dordogne

François GAILLARD, président Alain LIGONNIERE, vice-président

Titulaires

Suppléants

Représentants des employeurs et Travailleurs indépendants

MEDEF

François GAILLARD

Marie-France LEROY Thomas PRUNEYRAC

CPME E

Claire COMBEFREYROUX

Chantal GROS
Philippe LARUE

U2P E

Frédéric LIOGIER

Magali TOURNIER

CPME TIEric LANDUYT

Lionel COMBEAU

U2PTI

Laurent CHASSAINT Sophie BENARD

FNAE

Olivier DECABRAT Nicolas VISEUR

Représentants des assurés sociaux

CGT

Thierry ARQUEY Valérie PERIER

CGT FO

Patricia CANTO Philippe POMPOUGNAC Pierre COURREGES-CLERCQ Béatrice SARNAC

CFE CGC

Nathalie BRACHET

CFDT

Alain LIGONNIERE Brigitte LAVIGNE Florence SAVOGLOU Christophe CORNU

CFTC

Madeleine BOYER Muriel BOISSIERE

Instance départementale d'instruction des recours amiables

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

Titulaires

Suppléants

Représentants des employeurs et Travailleurs indépendants

MEDEF

François GAILLARD

CPME E

Claire COMBEFREYROUX

CPME TI

Eric LANDUYT

FNAE

Olivier DECABRAT

U2P E

Frédéric LIOGIER Magali TOURNIER

U2P TI

Laurent CHASSAINT

Représentants des assurés sociaux

CGT

Thierry ARQUEY

Valérie PERIER

CGT FO

Pierre COURREGES-CLERCQ Patricia CANTO

Béatrice SARNAC

CFE CGC

Nathalie BRACHET

CFDT

Alain LIGONNIERE Florence SAVOGLOU

CFTC

Madeleine BOYER Muriel BOISSIERE

Secrétaire

URSSAF

Martine JOYEUX Stéphanie SAUBESTY

Département de la Gironde

Jean François SABOURDY, président Serge FILLOL, vice-président

Titulaires

Suppléants

Représentants des employeurs et Travailleurs indépendants

MEDEF

Marianne BOISSELIER Fatima KHADDARI
Laurent GAUSSENS Jean Jacques PERRIER

CPME E

Silvestre MARVIE Véronique BEAL Jean François TASTET Aicha SANGARE

U2P E

Luc ERHARD Sophie PASQUET

FNAE

Aymeric CHATEL Pascaline BRION

CPMETI

Jean François SABOURDY Terence ROBERT

U2PTI

Isabelle ADAM Astrid CHAMBARAUD

Représentants des assurés sociaux

CGT

Serge FILLOL Christelle BONNEAU
Christophe FOURNET Laurent PROTTE

CGT FO

Manuel PEREIRA DE SOUSA Nathalie ALEXANDRE Gaël PRADIER Anthony HEMOUS

CFE CGC

Michèle POULAIN Patrick REY DE LA FONTAINE

CFDT

Marc ABRIBAT Isabelle BARSACQ

CFTC

Arnaud POUGEARD DULIMBERT Xavier DELPECH

Instance départementale d'instruction des recours amiables

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

Titulaires

Suppléants

Représentants des employeurs et Travailleurs indépendants

MEDEF

Marianne BOISSELIER Fatima KHADDARI

CPME

Jean François SABOURDY Véronique BEAL Jean François TASTET Sylvestre MARVIE

U2P

Luc ERHARD Isabelle ADAM

FNAE

Aymeric CHATEL Pascaline BRION

Représentants des assurés sociaux

CGT

Christophe FOURNET Serge FILLOL

FO

Manuel PEREIRA DE SOUSA Gaël PRADIER

CFE CGC

Michèle POULAIN Patrick REY DE LA FONTAINE

CFDT

Marc ABRIBAT Isabelle BARSACQ

CFTC

Arnaud POUGEARD Xavier DELPECH DUI IMBERT

Secrétaire

URSSAF

Christelle ALEXIADIS Arnaud LEGENDRE

Département des Landes

Jean Charles PRESSIGOUT, président Dominique MUCCI, vice-président

Titulaires

Suppléants

Représentants des employeurs et Travailleurs indépendants

MEDEF

Denis QUILLACQ Lise SARRO

Romain FRIAND Olivier GAUDUCHON

CPME E

Frédéric PETITEVILE Jean Charles PRESSIGOUT

U2P E

David BARBUT Patrick LALANNE

FNAE

Sandrine ROUZAU HEBRARD Sylvain FEVRE

CPMETI

Pascal COMBEAU

U2PTI

Franck CATTIAUX Nathalie DEJEAN

Représentants des assurés sociaux

CGT

Brigitte DUSSARRAT André Marc SOLUREAU

Nathalie LAJUS

CGT FO

François BEZIAT Virginia HOUDAYER François SOULEYREAU Catherine LAFFERRIERE

CFE CGC

Jean Michel PASQUET

CFDT

Emilie FERNANDEZ Nathalie LAHITON COUTURE

Jean Charles GOURIOU

CFTC

Vincent IGLESIAS Dominique MUCCI

Instance départementale d'instruction des recours amiables

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

Titulaires

Suppléants

Représentants des employeurs et Travailleurs indépendants

MEDEF

Denis QUILLACQ Romain FRIAND Lise SARRO Olivier GAUDUCHON

CPME E

Jean Charles PRESSIGOUT Pascal COMBEAU

Frédéric PETITEVILE

U2P E

David BARBUT Franck CATTIAUX

FNAE

Sandrine ROUZAU HEBRARD

Représentants des assurés sociaux

CGT-FO

François SOULEYREAU

François BEZIAT

CGT

Nathalie LAJUS Brigitte DUSSARRAT

CFDT

Jean Charles GOURIOU

Emilie FERNANDEZ

CFTC

Dominique MUCCI

Vincent IGLESIAS

CFE CGC

Jean Michel PASQUET

Secrétaire

URSSAF

Corinne EYRAUD BARRERE Aurélie GUERLEZ

Département du Lot et Garonne

Romain SORT, président Michel VALENTIN-GARRIGUE, vice-président

Titulaires

Suppléants

Représentants des employeurs et Travailleurs indépendants

MEDEF

Romain SORT Jacques LOSSE Denis IMBERT

CPME E

Christelle COMPARIN Julien MINER Stéphane ALBINET Jean-Luc BERTO

CPMETI

René GAMBART Jean-Philippe BIGGERSTAFF

U2P E

Angélina BIAUT Nathalie MARIE

U2PTI

Amar HOCINE

FNAE

Lucien DUBOEUF Arnaud LONGA

Représentants des assurés sociaux

CGT

Joseph ABAD

Michel VALENTIN GARRIGUE Corinne CHARRY

CGT FO

Oiffa SAOUDI Laurence GRESPAN Martine PAMIFS Franck VIRLOGEUX

CFE CGC

Jean SANCHEZ

Pascal RYCKMAN

CFDT

Annie PREGNAC Martial CASTAGNET Michèle VERDUN Sébastien JAMMET

CFTC

Emmanuel SELVES Laurence RICAUD

Instance départementale d'instruction des recours amiables

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

Titulaires

Suppléants

Représentants des employeurs et Travailleurs indépendants

MEDEF

ROMAIN SORT Jacques LOSSE Denis IMBERT

CPME E

Julien MINER Christelle COMPARIN

Stéphane ALBINET

CPME TI

René GAMBART

U2P E

Nathalie MARIE Angélique BIAUT

FNAE

Arnaud LONGA

Représentants des assurés sociaux

CGT-FO

Martine PAMIES Laurence GRESPAN

CGT Joseph ABAD

CFE CGC Jean SANCHEZ

CFDT

Annie PREGNAC

Michèle VERDUN Martial CASTAGNET

Michel VALETIN GARRIGUE

CFTC

Emmanuel SELVES Laurence RICAUD

Secrétaire

URSSAF

Ludivine LAFARGF Karine LABEAUVIE

Département des Pyrénées Atlantiques

Stéphane SANGORRIN, président Pascal WOZNIAK, vice-président

Titulaires

Suppléants

Représentants des employeurs et Travailleurs indépendants

MEDEF

Patricia MARRACQ Mathieu PORLIER

Laure FORTIN Fabien PELISSIER

CPME E

Sandra GOMES QUINTEIRO Yves LARROUTURE Stéphane SANGORRIN

U2P E

FNAE

Pascal WOZNIAK

Éric BONNET

Thierry SASSI

CPME TI

Blasius MARTIN ROUGIÉ

U2PTI

Patricia DEBOFFE

Laure ONDARTS

Représentants des assurés sociaux

CGT

Henri-Jean PORTAIL

Jérôme CASSAING

CGT FO

Emmanuelle AUBIN Yannick HERVOUET

Myriam CANNONE Laurent LOUBERE

CFE CGC

Christophe BOUNIOL Pierre MASANABA

CFDT

Ludivine DROUET Blandine BRANDELA Luc QUEMENEUR Christian CLOS

Instance <u>départementale</u> d'instruction des recours amiables

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

Titulaires

Suppléants

Représentants des employeurs et Travailleurs indépendants

MEDEF

Patricia MARRACQ Mathieu PORLIER

Fabien PELISSIER

CGPME E

Stéphane SANGORRIN

Sandra GOMES QUINTEIRO M. Martin ROUGIE M. LARROUTURE

U2P

Patricia DEBOFFE

Pascal WOZNIAK

FNAE

Thierry SASSI

Représentants des assurés sociaux

CGT

Henri-Jean PORTAIL

Jérôme CASSAING

CFDT

Ludivine DROUET Luc QUEMENEUR Christian CLOS

CGT-FO

Yannick HERVOUET

Emmanuelle AUBIN M. LOUBERE

CFE CGC

Christophe BOUNIOL

Pierre MASANABA

Secrétaire

URSSAF

Pierre VINCENT

Bernard MAUBARTHE-LERE





Abonnez-vous à notre newsletter <u>@L'Urssafàvoscôté</u> ou retrouvez nous sur le site <u>àquoiserventlescotisations</u> ou sur <u>urssaf.org</u>







NOUS NOUS ENGAGEONS POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS

COMMUNICATION ASSESSMENT OF THE LOCAL



+ PROCHES

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

+ EFFICACES

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

+ SIMPLES

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

