



<b>PRÉAMBULE .....</b>	<b>3</b>
<b>AMBITION 1 – OFFRIR A NOS PUBLICS DES SERVICES PERFORMANTS ET ADAPTES .....</b>	<b>6</b>
FICHE THEMATIQUE 1 : GARANTIR, SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE, UN SOCLE DE SERVICES COMMUN ET HOMOGENE A TOUS LES USAGERS .....	6
FICHE THEMATIQUE 2 : OFFRIR DES ACCOMPAGNEMENTS SUPPLEMENTAIRES HARMONISES AUX USAGERS EN FONCTION DE LEURS BESOINS .....	18
FICHE THEMATIQUE 3 : SIMPLIFIER LE PARCOURS DES USAGERS ET CONTRIBUER A LA LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS .....	28
<b>AMBITION 2 - ASSURER UN RECOUVREMENT GARANTISSANT LA QUALITE DES DONNEES ET LE LIEN ENTRE COTISATIONS ET PRESTATIONS, POUR UN PLUS GRAND NOMBRE DE BENEFICIAIRES .....</b>	<b>51</b>
FICHE THEMATIQUE 4 : GARANTIR L'EXACTITUDE DES DONNEES SOCIALES A LEURS DESTINATAIRES ET AUX ASSURES SOCIAUX .....	51
FICHE THEMATIQUE 5 : SIMPLIFIER LES DEMARCHES DES ENTREPRISES PAR LA POURSUITE DES TRANSFERTS DE COLLECTE .....	64
<b>AMBITION 3 - CONCILIER PERFORMANCE DU RECOUVREMENT ET ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES .....</b>	<b>74</b>
FICHE THEMATIQUE 6 : ACCROITRE LA PERFORMANCE DU RECOUVREMENT TOUT EN POURSUIVANT L'ACCOMPAGNEMENT ATTENTIONNE DES PUBLICS EN DIFFICULTE .....	74
FICHE THEMATIQUE 7 : POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DU DROIT A L'ERREUR ET ADAPTER NOTRE STRATEGIE ET NOS MODALITES DE CONTROLE .....	88
FICHE THEMATIQUE 8 : DEVELOPPER UNE STRATEGIE DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN COHERENCE AVEC LES NOUVEAUX ENJEUX .....	100
<b>AMBITION 4 - PROMOUVOIR UNE ORGANISATION SOLIDAIRE ET RESPONSABLE .....</b>	<b>120</b>
FICHE THEMATIQUE 9 : GARANTIR LA CONTINUITE ET LA PERFORMANCE DES ACTIVITES .....	120
FICHE THEMATIQUE 10 : S'ENGAGER DURABLEMENT POUR UNE GESTION RESPONSABLE ET TRANSPARENTE DE NOS RESSOURCES .....	138
<b>ANNEXES .....</b>	<b>150</b>
ANNEXE 1 : INDICATEURS DE LA CONVENTION .....	151
ANNEXE 2 : TRAVAUX INTER-SERVICES PUBLICS RELATIFS A LA MISE EN ŒUVRE DU DLNUF .....	154
ANNEXE 3 : ENGAGEMENTS RELATIFS AUX TRAVAILLEURS INDEPENDANTS .....	165
ANNEXE 4 - ACCROITRE LA PERFORMANCE DU RECOUVREMENT OUTRE-MER TOUT EN TENANT COMPTE DES SPECIFICITES LOCALES .....	188
ANNEXE 5 – FNGA 2023-2027 .....	202
ANNEXE 6 – LES RESSOURCES ET LES REGLES BUDGETAIRES .....	203
ANNEXE 7 – REGLES DE SUIVI-EVOLUTION-REVISION DE LA CONVENTION .....	211
GLOSSAIRE .....	213

# Préambule

*Au service de la protection sociale* : la raison d'être de l'Urssaf a acquis plus de signification et de portée que jamais au cours de ces dernières années.

C'est tout d'abord le résultat d'évolutions profondes réalisées au cours de la précédente période conventionnelle :

- L'extension de ses missions de collecte pour des publics et des organismes toujours plus nombreux : prise en charge de la collecte de l'ensemble des cotisations sociales des travailleurs indépendants, des artistes-auteurs, des marins, collecte pour le compte de nouveaux organismes : conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI), France Compétences, Agefiph, Enim, Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), CAMIEG, CNIEG, CRPCEN, CIPAV...
- La prise en charge, plus revendiquée, d'un rôle allant au-delà de la collecte pour garantir l'acquisition des droits sociaux par les assurés. Cette ambition s'est fortement incarnée dans la mobilisation du réseau Urssaf autour de l'intégration des travailleurs indépendants au régime général, mais elle se traduit aussi dans d'autres activités nouvelles : accompagnement de l'ouverture des droits maladie et chômage des salariés à domicile, prise en charge de la gestion de la mobilité internationale des travailleurs.

La crise sanitaire et économique a également conduit à affirmer ce rôle de l'Urssaf. Le réseau des Urssaf a su s'adapter et faire preuve d'agilité afin de répondre aux difficultés des entreprises et des travailleurs indépendants, mettre en place de nouveaux dispositifs d'aides, tout en poursuivant sa mission essentielle de financement de la protection sociale. Il a réussi à faire face à une baisse historique des cotisations, dans un environnement financier incertain, et, alors même qu'une pression grandissante s'exerçait sur notre système social, l'Urssaf s'est mobilisée pour prévoir, encaisser et centraliser les montants financiers nécessaires au versement des prestations sociales.

Ces objectifs ont été tenus sans perdre de vue la stratégie guidée par la COG 2018-2022 d'amélioration de la qualité du service rendu aux différents publics.

La période conventionnelle 2018-2022 s'est également caractérisée par l'évolution importante du nombre d'usagers directs de l'Urssaf. L'Urssaf assure désormais la gestion de plus de 10 millions de comptes en 2022, contre près de 8,3 millions en 2018 ainsi que le recouvrement des recettes sociales pour 881 entités partenaires ou attributaires. Le volume de la collecte a sensiblement augmenté pendant cette période, passant de 516 milliards en 2018 à 600 milliards à la fin de l'année 2022.

\*

La COG 2023-2027, qui s'inscrit dans ce contexte, mobilise l'Urssaf pour faire face à trois défis principaux.

Le premier est celui des **besoins d'accompagnement croissants des usagers dans le respect de leurs obligations comme dans l'accès à leurs droits**. La majorité des usagers

de l'Urssaf est constituée de personnes physiques qui ne sont pas des professionnels de l'accomplissement des démarches Urssaf, et cette tendance ne fait que s'accroître du fait de la dynamique de création d'activités indépendantes. Ils auront besoin de services à la fois simples et accessibles et de la nécessaire personnalisation de ces services pour les aider dans le développement de leur activité économique. Par ailleurs, pour certaines populations d'usagers (travailleurs indépendants, salariés à domicile, artistes auteurs...), l'Urssaf constitue le service public de référence, le plus utilisé, et à ce titre, elle doit affirmer son rôle d'acteur de l'accès aux droits de ces populations qui peuvent être confrontées à la précarité. Plus globalement, **l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours** constituent un grand défi de notre modèle social. L'utilisation croissante des données sociales pour ouvrir les droits à prestations, détecter le non-recours, voire automatiser la délivrance de certaines prestations, s'inscrit dans le chantier de la solidarité à la source. L'Urssaf est amenée à y contribuer à deux titres : en tant que collecteur de premier rang des données sociales auprès de certaines populations, et en tant qu'acteur central de la fiabilisation des données de paie déclarées dans la déclaration sociale nominative (DSN). Cet enjeu implique des travaux avec les autres branches de la sécurité sociale et avec l'ensemble des acteurs des déclarations sociales.

Le troisième défi est celui d'un **contexte économique de sortie de crise** et de nouveaux risques de chocs, qui affectent à la fois la santé économique des entreprises et la soutenabilité financière du modèle de protection sociale. Dans ce contexte, l'Urssaf devra plus que jamais se doter des moyens lui permettant d'assurer sa mission de financement de la protection sociale "quoi qu'il arrive". Elle devra également maintenir sa capacité d'accompagnement des entreprises et travailleurs indépendants face aux difficultés. Enfin, elle devra contribuer, par l'amélioration de la performance du recouvrement et par l'intensification très forte de la lutte contre la fraude, à la trajectoire de rétablissement des comptes.

Au regard de ce contexte, la COG 2023-2027 de l'Urssaf a vocation à déployer quatre grandes orientations :

- **Ambition 1 – Offrir à nos publics des services performants et adaptés.** En raison du périmètre étendu des missions de l'Urssaf, l'enjeu est de faire face au volume accru des sollicitations tout en assurant un niveau de qualité de service élevé tant sur les services socle en termes de disponibilité, d'accessibilité, de simplicité et d'efficacité que sur les services spécifiquement délivrés à certaines populations (entreprises, travailleurs indépendants, artistes auteurs, marins etc.). Ceci implique de développer une connaissance fine des besoins des usagers pour mieux cibler les services qui leur seront rendus en fonction de leurs événements de vie, de garantir des démarches numériques conformes aux standards et aux engagements des services publics, pour créer des services attentionnés et centrés utilisateurs en garantissant *in fine* une qualité de service homogène au sein du réseau. Cela implique également de construire des partages de données avec différents partenaires – au sein de la sécurité sociale mais aussi au-delà (Pôle Emploi, DGFIP) – dans une logique de "dites-le-nous-une-fois" pour faciliter l'accès aux droits de certains publics.
- **Ambition 2 – Assurer un recouvrement garantissant la qualité des données et le lien entre cotisations et prestations, pour un plus grand nombre de bénéficiaires.** En lien étroit avec les pouvoirs publics, le renforcement de la contribution de l'Urssaf à la gouvernance et à la production de données de qualité – tant sur le versant déclaratif que sur le versant de la statistique publique – constitue également une orientation importante et nécessaire. La fiabilisation massive des données

individuelles se fera au bénéfice de l'accès aux droits des salariés, du recouvrement à bon droit et de l'équité entre nos publics. L'accompagnement du déclarant dans la correction de ses données sociales sera assuré en modélisant le parcours de la donnée individuelle au sein de la sphère sociale, depuis sa collecte jusqu'à l'établissement d'un droit individuel, prenant appui sur la qualification des besoins de fiabilisation des données individuelles pour les attributaires de l'Urssaf.

- **Ambition 3 – Concilier performance du recouvrement et accompagnement des entreprises.** Une attention particulière est portée sur l'accompagnement attentionné des publics en difficulté, dans un contexte de sortie de crise sanitaire en détectant les situations nécessitant un accompagnement le plus en amont possible. L'Urssaf s'attachera à renforcer la performance économique du recouvrement et visera à adapter et affiner sa stratégie et ses modalités de contrôle et de lutte contre la fraude aux nouveaux enjeux et aux situations dans un contexte de mutations économiques fortes et d'émergence de risques nouveaux. Elle assurera l'amélioration de la performance du recouvrement amiable et forcé en intensifiant la sécurisation juridique, en renforçant le développement des synergies avec le réseau de la DGFIP et en prenant en compte les spécificités des organismes ultra-marins et de la gestion des conséquences des situations de mobilité internationale des salariés et des travailleurs indépendants.
- **Ambition 4 – Promouvoir une organisation solidaire et responsable.** Cette dernière ambition promeut des engagements de continuité et de performance du financement de la Sécurité sociale tant en termes de garantie de financement que de performance du réseau, de modernisation informatique, d'amélioration de la gestion de la performance interne et de contrôle interne. En matière de gestion durable, l'Urssaf s'engage pour une gestion responsable et transparente de ses ressources, avec la refonte en profondeur de son approche de la responsabilité sociale des organisations (RSO).



# Ambition 1

## Offrir à nos publics des services performants et adaptés

Fiche thématique 1 : Garantir, sur l'ensemble du territoire, un socle de services commun et homogène à tous les usagers

### Enjeux

La garantie d'un socle commun destiné à tous les usagers de l'Urssaf (employeurs, indépendants et particuliers, catégories plus spécifiques) s'inscrit dans une logique d'amélioration continue du service en pleine cohérence avec les engagements de la démarche « Services Publics + ». Ces efforts viseront l'ensemble des modalités de contact offertes aux usagers, avec une attention soutenue pour les publics en difficulté.

### Engagements de l'Urssaf

#### Engagement n°1 : Offrir à tous les usagers un socle de services homogènes et étendus

Le socle de service vise à homogénéiser les offres et consiste en :

- L'utilisation renforcée des technologies augmentant la disponibilité (robots vocaux, conversation en ligne avec un conseiller, rappel à l'initiative de l'Urssaf, autant de services à généraliser sur la période conventionnelle), avec en outre

l'amélioration de nos robots conversationnels, via le cas échéant le recours à l'intelligence artificielle ;

- L'accessibilité à toute forme de handicap pour nos différentes modalités de contact : sites physiques (rampes d'accès), mise en conformité au référentiel accessibilité (RGAA) des sites web, démarche de production de courriers simples et intelligibles et déploiement de supports faciles à lire et à comprendre (Falc), accueil téléphonique des usagers sourds et malentendants avec la finalisation du déploiement d'une solution du marché adaptée aux besoins de l'Urssaf ;
- L'amélioration du processus d'interaction avec les usagers avec la généralisation des accusés de réception et la communication d'informations supplémentaires, la mise à disposition des synthèses d'échanges via le *live chat* (agent virtuel permettant un échange instantané avec les publics) dans l'espace personnel d'urssaf.fr ;
- Terminer le déploiement de l'amélioration de l'information sur les délais de traitement via le service permettant de visualiser l'avancée de sa demande dans le processus d'instruction.

Dans ce cadre, l'accueil physique sera davantage valorisé, en garantissant sur l'ensemble des sites au moins une demi-journée d'accueil accessible sans rendez-vous, pour l'ensemble des catégories d'usagers.

Pour les situations d'urgence rencontrées par nos publics, un rendez-vous téléphonique ou physique sera organisé par l'Urssaf sous 48 heures.

En outre, l'Urssaf poursuivra l'accueil commun déjà déployé pour les travailleurs indépendants, en les orientant si nécessaire vers de nouveaux parcours correspondant à leurs situations et événements de vie (cf. fiche 2 de la présente COG).

Afin d'améliorer la qualité de la réponse, la prise en charge des contacts dans une approche intégrée entre téléphone, courriel et gestion des comptes dite de "*middle office*", permettant que le contact entre l'utilisateur et l'Urssaf se traduise, dans un grand nombre de cas, par un traitement immédiat (ou quasiment) du dossier donnant lieu au contact et non par une transmission de dossier depuis les services de contact vers les services de gestion. Elle sera progressivement étendue à au moins la moitié des interlocutions avec les usagers, sur l'ensemble des lignes de services, à la fin de l'année 2027.

## **Engagement n°2 : Garantir des démarches numériques conformes aux standards et aux engagements des services publics**

Nos démarches numériques seront rendues conformes aux standards portés par le dispositif « Services Publics + » et à ceux du marché : conformité au règlement général de protection des données (RGPD) et aux standards de sécurité numérique ; interconnexion avec d'autres administrations le cas échéant, respect de critères de qualité.

L'ensemble de l'offre digitale Urssaf sera réorganisée autour d'un nouveau portail de services sur urssaf.fr, pour l'ensemble des publics. Cette réorganisation permettra à la fois aux utilisateurs multi-profils de gérer avec un seul système d'identification les différents services de l'Urssaf auxquels ils ont recours et de faire bénéficier les différents services en ligne des mêmes standards qualitatifs. Cette évolution permettra entre autres aux



particuliers employeurs de réaliser sur un même site leurs démarches relatives à la garde d'enfants et aux autres services à domicile (Pajemploi et Cesu devenant des "services" offerts par un même site).

## Engagement n°3 : Créer des services améliorant l'expérience des utilisateurs

L'amélioration de l'expérience utilisateur s'appuiera sur une démarche d'innovation et visera à :

- mieux définir les situations d'urgence et mettre en place une procédure type de prise en charge et un circuit de traitement adapté ;
- contribuer avec les autres acteurs de la protection sociale à l'information des salariés;
- poursuivre l'amélioration de nos communications écrites en termes d'intelligibilité via la réécriture d'ici fin 2025 de l'ensemble de nos courriers-types sortants et améliorer la lisibilité des comptes en ligne ;
- faciliter l'acte de paiement, ce qui suppose notamment d'engager une refonte des parcours de paiement en ligne ainsi que de développer l'usage de moyens de paiement faciles d'utilisation pour l'utilisateur, notamment pour les personnes physiques ou pour les paiements d'impayés et les situations de débits à la suite d'un contrôle. Il s'agit de répondre, par le recours à la carte bancaire ou à des moyens de paiement innovants (Service d'Initiation de Paiement ou *Request To Pay*) à plusieurs enjeux de service rendu : facilité d'usage du moyen de paiement, capacité de l'utilisateur à "garder la main" sur le paiement, capacité de l'Urssaf à initier un processus de paiement (avec le cas échéant validation par l'utilisateur) permettant d'éviter les retards ou oublis ;
- réduire les délais de traitement via l'automatisation et/ou l'optimisation de processus.

Outre la systématisation de la démarche d'UX design (cf. fiche 2), l'amélioration continue des services reposera également sur le développement de l'écoute client. Des dispositifs d'analyse à chaud – reposant notamment sur l'outil "Je donne mon avis" implanté sur les sites – alimenteront un processus d'analyse en continu pour identifier et déployer les améliorations des services en adéquation avec les attentes des utilisateurs.

## Engagement n°4 : Garantir une qualité de service homogène au sein du réseau

L'homogénéité de la qualité de service reposera sur deux axes de travail :

- **Intégrer les Maisons France Services**

En complément de la politique d'accueil physique déjà déployée, une présence de proximité sur les territoires sera assurée par la mobilisation du réseau des Maisons France Services sur la base d'un niveau d'engagement « socle »<sup>1</sup>. Cette intégration des Maisons

---

<sup>1</sup> Au sens de la terminologie des MFS.



France Services permettra également de s'investir dans la démarche « d'aller vers » les publics qui ont besoin d'être davantage accompagnés – prioritairement les particuliers employeurs adhérents au Cesu et leurs salariés et les auto-entrepreneurs – notamment pour l'utilisation des services et applications Urssaf (service Cesu, portail autoentrepreneur.urssaf.fr).

- **Renforcer le service dans les départements d'Outre-Mer**

L'Urssaf s'engage, pour les organismes ultra-marins, à :

- o identifier des parcours Employeurs et Travailleurs indépendants adaptés et articulés aux offres de services transverses proposées par les CGSS ;
- o rapprocher le niveau de service rendu de celui du territoire hexagonal, notamment en améliorant la prise en charge téléphonique, en permettant par exemple le déclenchement de l'entraide nationale sur les plages horaires possibles, promouvant un traitement plus direct des demandes et un rappel en cas d'indisponibilité afin de réduire les réitérations ;
- o consolider l'offre de service aux déclarants praticiens et auxiliaires médicaux (PAM) outre-mer en homogénéisant la qualité de service et de gestion des comptes PAM des DOM dans le cadre du centre dédié PAM du réseau des Urssaf, par la montée en charge du centre de gestion PAM de La Réunion, qui assure depuis janvier 2023 leur gestion pour le compte de l'ensemble des CGSS.

En outre, l'Urssaf apportera une réponse adaptée aux spécificités de Mayotte :

- o déployer, au cours de la période conventionnelle 2023 – 2027, les dispositifs et offres de service socle qui y font encore défaut : gestion des travailleurs indépendants classiques, offres de Services à la Personne (Pajemploi/Cesu) et Entreprises et Associations (Tese et service unique aux associations) ;
- o à l'instar des engagements spécifiques aux organismes ultra-marins, identifier des parcours Entreprises et Travailleurs indépendants adaptés et articulés aux offres de services transverses proposées par la CSSM et rapprocher le niveau de service rendu de celui du territoire hexagonal, notamment en améliorant la prise en charge téléphonique, en permettant par exemple le déclenchement de l'entraide nationale sur les plages horaires possibles, promouvant un traitement plus direct des demandes et un rappel en cas d'indisponibilité afin de réduire les réitérations .

## Actions à conduire par la caisse et échéances

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Engagement n°1 : Offrir à tous les usagers un socle de services homogènes et étendus</b>	Garantir une disponibilité plus large des équipes grâce à une utilisation renforcée des technologies	Généralisation des services de robots conversationnels, conversations en ligne, rappels à l'initiative de l'Urssaf ( <i>voicebot, webchat et call back</i> )	X	X	X	X	
		Disponibilité de l'interaction en ligne en 24/7 et amélioration des robots conversationnels via l'intelligence artificielle	X	X	X	X	
	Sécuriser les performances et la disponibilité des outils en ligne pour réduire les risques de ruptures de service dans une logique de boucle d'amélioration continue	Sécurisation des performances et de la disponibilité de webAE (auto-entrepreneur.urssaf.fr), Cesu, AR DPAE, attestation, et urssaf.fr	X	X	X	X	X
	Déployer une offre de service d'inclusion numérique pour accompagner les personnes en difficulté avec les démarches dématérialisées	Poursuite de la démarche de production de courriers simples et intelligibles et du déploiement de supports inspirés de la méthode FALC (facile à lire et à comprendre)	X	X	X		

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		Affichage des délais de traitement sur les comptes en ligne des usagers		X			
		Augmentation du niveau d'information disponible dans les accusés de réception (a minima l'Urssaf en charge du dossier) et instruction de la possibilité d'ajouter les actions à mettre en œuvre et les liens vers les informations réglementaires				X	X
		Instruction de la possibilité de mettre à disposition l'historique et/ou la synthèse des échanges du <i>livechat</i> dans l'espace personnel des usagers	X				
	Mettre à jour le processus d'interaction avec les usagers	Information et accompagnement des usagers lors de leurs interactions avec l'Urssaf afin de faciliter leur accès aux droits et rappeler leurs obligations : Information des employeurs sur le lien assiettes et données DSN et droits sociaux ; information des indépendants sur le lien entre cotisations et droits sociaux, rappel des obligations déclaratives, etc.		X	X	X	X
		Amélioration de la terminologie utilisée sur le compte en ligne ; permettre aux usagers de noter leur satisfaction, de façon simple (type : smiley), à l'issue d'une demande en ligne.	X	X	X	X	X
		Visibilité sur les délais de traitement des demandes à l'ensemble des TI/AE via affichage sur leur compte en ligne		X			
		Définition des situations d'urgence et mise en place d'un circuit d'urgence en étendant ce qui existe pour les TI aux autres populations.		X	X		

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	Organiser l'accueil physique de manière plus adaptée aux besoins des différents usagers et de façon homogène sur le territoire	Ouverture d'un accueil physique sur rendez-vous pour tous les types d'usagers, du lundi au vendredi, selon des plages d'ouverture compatibles avec les horaires de travail des usagers	X				
		Accessibilité en ligne de la prise de rendez-vous via différents canaux		X			
		Possibilité d'un accueil tout venant, sans rendez-vous, quel que soit le motif de sa visite, au moins une demi-journée par semaine sur l'ensemble des sites Urssaf	X	X			
		Enrichissement du bouquet de service existant avec l'association des services des impôts à l'accueil commun des travailleurs indépendants	X	X			
		Enrichissement du bouquet de service existant avec l'association des services de Pôle Emploi à l'accueil commun des travailleurs indépendants	X	X			
	Aménager les espaces d'accueil Urssaf de façon homogène sur l'ensemble du territoire	Mise à disposition de postes, tablettes ou bornes en libre-service, incluant le cas échéant des accès aux applications des partenaires ; espaces d'accueil adaptés à la réception en « tout venant » et sur rendez-vous ; affichage des engagements « Services Publics + »	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	Assurer des réponses personnalisées, complètes et de qualité dès la première sollicitation	Déploiement progressif du middle office au sein du réseau afin qu'au moins la moitié des appels téléphoniques soient pris en charge dès le premier contact, à horizon 2027	X	X	X	X	X
	Mettre en conformité l'accès numérique aux démarches de l'Urssaf avec les attendus du secteur public	Mise en conformité des sites web au RGAA	X	X	X	X	X
	Communiquer sur nos engagements de qualité de service socles	Déploiement de la communication	X	X	X	X	X
<b>Engagement n°2 : Garantir des démarches numériques conformes aux standards et aux engagements des services publics</b>	Mettre en conformité l'accès numérique aux démarches de l'Urssaf avec les attendus du secteur public	Conformité des démarches numériques au règlement général de protection des données (RGPD) et aux standards portés par le dispositif « Services Publics + » et à ceux du marché	X	X	X	X	X
		Poursuite de l'interconnexion avec d'autres administrations (Portailpro.gouv.fr, Portail Partenaires, France Connect...)			X	X	X
		Déploiement de FranceConnect spécifiquement sur les sites auto-entrepreneur.urssaf.fr et urssaf.fr	X	X	X		
		Mise en ligne d'un même site Internet, commun à toutes les catégories d'usagers Urssaf, et gérant sous un même espace les usagers qui sont en relation avec l'Urssaf au titre de contextes multiples.	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Engagement n°3 : Créer des services améliorant l'expérience des utilisateurs</b>	Améliorer la lisibilité des offres de services et optimiser le site urssaf.fr	Amélioration du parcours VLU et TGE		X	X		
		Amélioration du parcours des Tiers déclarants et experts comptables par le déploiement du Tableau de bord Experts-comptables (Lots 2 et 3)	X				
		Optimisation de la gestion de portefeuilles de comptes EC		X	X		
		Poursuite de l'harmonisation des services en ligne afin d'offrir les mêmes services aux artisans et commerçants qu'aux professionnels libéraux	X	X	X	X	X
		Amélioration de la messagerie du site		X			
	Améliorer l'expérience utilisateur sur l'ensemble des démarches	Poursuite de l'approche centrée UX pour toutes les conceptions et évolutions de services en ligne à venir	X	X	X	X	X
		Maintien d'une démarche d'innovation dans une logique d'amélioration continue	X	X	X	X	X
	Investir sur la facilitation de l'acte de paiement	Refonte des parcours de paiement en ligne (y compris sur les sites urssaf.fr ou auto-entrepreneur.urssaf.fr)	X	X	X	X	X
		Développement de l'usage de moyens de paiement faciles d'utilisation pour l'usager, hors situations courantes d'échéances (impayés, paiements des personnes physiques, paiements suite à contrôles...)	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		Amélioration de l'ergonomie des parcours de paiement en ligne pour les travailleurs indépendants	X	X	X	X	X
		Définition d'une offre de moyens de paiement adaptée, tels que la carte bancaire ou des modes de paiement innovants tels que le PIS ou le <i>Request to Pay</i>	X	X	X	X	X
<b>Engagement n°4 : Garantir une qualité de service homogène au sein du réseau</b>	Intégrer le réseau des Maisons France Services sur la base d'un niveau d'engagement « socle », orienté sur les cibles prioritaires suivantes : Particuliers employeurs adhérents au Cesu et leurs salariés, Auto-entrepreneurs, Salariés	Échanges avec la gouvernance France Services et la DSS sur les modalités de participation de l'Urssaf	X	X			
		Déploiement des pilotes		X	X	X	
		Extension de l'offre France Services dans le réseau Urssaf				X	X
	Identifier les parcours usagers adaptés et articulés aux offres de services transverses proposées par les CGSS et la CSSM.	Mise en place des parcours transverses dans les territoires ultramarins	X	X	X	X	X
		Evaluation et suivi des parcours déployés dans les territoires ultramarins	X	X	X	X	X
	Déployer progressivement, à	Mise en place, à Mayotte, de la gestion des travailleurs indépendants classiques	X	X	X	X	X



Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	Mayotte, les dispositifs et offres de service socle qui y font encore défaut	Mise en place, à Mayotte, de la gestion des offres particulières, y compris TESE et service unique aux associations	X	X	X	X	X
	Améliorer la prise en charge téléphonique dans les territoires ultramarins	Déploiement progressif des outils GRC dans les territoires ultramarins	X	X	X	X	X
		Disponibilité de l'entraide pour la prise en charge téléphonique en Outre-mer	X	X	X	X	X
		Amélioration du niveau de performance et satisfaction de la prise en charge téléphonique en Outre-mer	X	X	X	X	X
		Adéquation des charges et ressources de la prise en charge téléphonique en Outre-mer	X	X	X	X	X
	Consolider l'offre de service aux PAM ultramarins.	Mutualisation de la gestion des comptes PAM à la Réunion pour le compte de tous les organismes ultramarins et alignement de sa qualité de service sur la métropole	X	X	X	X	X

## Indicateurs

		CIBLES METROPOLE				
N°	Libellé de l'indicateur	2023	2024	2025	2026	2027
1	Taux d'appels aboutis toutes offres	88%	88%	89%	89%	89%
2	Taux de traitement des réclamations dans les délais	90%	90%	90%	90%	90%
3	Taux de courriels traités dans les délais	90%	90%	90%	90%	90%
4	Taux de satisfaction globale	80%	82%	82%	85%	85%
5	Taux de satisfaction par contact	76%	79%	81%	83%	85%
6	Taux de réitération des contacts	20%	19%	18%	17%	16%
7	Taux de dématérialisation des paiements en volume	96%	96%	97%	98%	98%
8	Taux de comptes créditeurs	5%	4,75%	4,50%	4,25%	4%

		CIBLES DOM				
N°	Libellé de l'indicateur	2023	2024	2025	2026	2027
1	Taux d'appels aboutis toutes offres	\	80%	84%	86%	88%
3	Taux de courriels traités dans les délais	\	\	85%	87%	90%
4	Taux de satisfaction globale	60%	63%	66%	69%	72%
5	Taux de satisfaction par contact	65%	68%	70%	73%	75%
7	Taux de dématérialisation des paiements en volume	91%	92%	93%	94%	95%
8	Taux de comptes créditeurs	14%	12%	9%	7%	6%

## Fiche thématique 2 : Offrir des accompagnements supplémentaires harmonisés aux usagers en fonction de leurs besoins

### Enjeux

Au-delà des services socles dont bénéficieront l'ensemble de ses publics, l'Urssaf mettra en place une démarche plus proactive et personnalisée afin d'anticiper les besoins spécifiques des usagers.

Cette approche nécessite d'investir dans la construction et la distribution des offres de service en s'appuyant sur une connaissance fine des besoins des usagers et sur une harmonisation nationale des offres dédiées pour proposer la bonne offre de service, au bon moment, à la bonne personne, via le bon canal.

L'Urssaf renforcera sa capacité de pilotage de l'apport de valeur des propositions d'offres personnalisées pour répondre aux futurs usages encore méconnus. Elle ajustera régulièrement les moyens dédiés à ces services complémentaires pour s'assurer en continu qu'ils contribuent aux domaines les plus porteurs d'efficacité.

### Engagements de l'Urssaf

#### **Engagement n°1 : Développer une connaissance fine de nos usagers, anticiper leurs besoins, prendre en compte leurs attentes afin de personnaliser la relation de service**

La relation de service personnalisée et proactive des Urssaf s'appuiera sur une exploitation des données massives associée à l'usage de l'Intelligence artificielle, en lien avec les actions de la fiche 1 de la présente COG qui prévoit une analyse en continu de l'expérience de nos usagers dans la relation de service.

- **Collecter de nouvelles données, pour mieux connaître les actions, les comportements, les avis et donc les besoins individuels d'un usager et exploiter opérationnellement les données pour mieux y répondre.**

Il s'agit d'enrichir et de consolider notre connaissance des usagers à la maille individuelle afin de leur offrir des parcours sans couture, fluides entre les canaux, qu'ils soient physiques ou digitaux.

- Les travaux de constitution d'un tableau synthétique des données clés des usagers engagés lors de la COG 2018-2022 seront complétés de nouvelles sources de données. L'enrichissement de cette connaissance des usagers s'appuiera sur les traces numériques exploitables (*analytics*) issues de l'historique de leurs activités de production, de satisfaction et d'interactions omnicanal avec l'Urssaf. En particulier, la mise en place systématique de plans de marquage sur les services en ligne, la transcription des interactions sur les autres canaux ou l'usage de certains services en ligne permettront de normaliser la collecte des données et d'obtenir une vision exhaustive des interactions Usager-Urssaf. Le recueil des attentes des usagers sera réalisé régulièrement et exploité dans le cadre d'ateliers et de tests utilisateurs notamment lors de cycles de production dans une logique d'amélioration continue (*UX design*).
- La personnalisation passera par la construction d'un modèle de profilage des usagers et l'enrichissement des outils de Gestion de la Relation Client (GRC).

L'exploitation de ces informations permettra d'améliorer les services en ligne et de réaliser des campagnes d'information ciblées, multicanales, et adaptées (par exemple accompagnement des cessations d'activité, promotion de l'avance immédiate...)

Cette démarche permettra également d'outiller les acteurs de la relation de service, et en particulier les Conseillers offres de services (COS) et les gestionnaires pour leur donner les moyens de mettre en œuvre la stratégie de relation de service personnalisée dans une logique plus proactive. Cette stratégie sera facilitée grâce à une vue centralisée fiabilisée de l'historique de l'utilisateur mais aussi grâce à la possibilité de s'appuyer sur des recommandations d'actions, faisant appel à de l'intelligence artificielle, proposées par l'outil de GRC.

A cette fin, l'Urssaf s'engage à adopter une démarche itérative visant à enrichir la suite actuelle de Gestion de la Relation Client afin d'obtenir une réelle vision 360° omnicanal de l'utilisateur, avec l'ensemble de l'historique des interactions, mais aussi visant à exploiter concrètement en quasi-instantanéité, la connaissance usager synthétisée en tableau de bord sur le poste informatique du collaborateur pour être proactif, en posture de conseil et engager des actions de prévention.

Ces travaux se situeront également dans un cadre interbranche prévu dans le Schéma Stratégique des Systèmes d'Information (SSSI) de la sécurité sociale. Celui-ci confie à l'Urssaf Caisse nationale un rôle de chef de file dans la mise en place d'un cadre commun pour l'exploitation des données. La mise en place de ce cadre est destinée à faciliter la convergence des initiatives *big data* en interbranche et à permettre de mutualiser les efforts sur les usages prioritaires (non-recours au droit, fraude...).

## **Engagement n°2 : En complément du socle de services, offrir une sélection d'offres de services nationales pilotée par la valeur qu'elles apportent à chaque catégorie d'utilisateurs**

L'objectif est d'engager un réel pilotage en fonction de leur création de valeur des offres déployées et à venir par une démarche systématique d'analyse de la valeur pour nos utilisateurs tout au long du cycle de ces offres.

- **Investir dans une démarche structurée de conception des offres qui facilite un déploiement homogène sur l'ensemble du territoire**

Les offres de service se caractériseront par une présentation simple et explicite, des modalités de distribution proactive sur l'ensemble du territoire et ce, sous la même appellation dans toutes les Urssaf.

L'Urssaf mettra en place une démarche spécifique de construction de ces offres afin de garantir une harmonisation de leur présentation, de définir une approche commune d'analyse de leur performance mais aussi de systématiser une optimisation des différents processus métiers. Une attention particulière sera portée aux innovations permettant d'industrialiser et donc de faciliter le déploiement de ces offres de services sur l'ensemble du territoire.

La démarche d'analyse des offres s'appliquera en priorité aux offres créées lors de la COG 2018-2022, à l'occasion de la prise en charge de nouvelles missions (avance immédiate du crédit d'impôt, artistes auteurs, Marins, Portail VRP, DLA) ou de démarche de simplification de gestion d'affiliation des populations frontalières (Guichet Unique Frontaliers Suisses). Elle sera également appliquée aux initiatives d'accompagnement des start-up et des Pôles de compétitivité, aux dispositifs de référent unique pour les entreprises de plus de 100 salariés, mais également aux offres de services dédiées aux grandes entreprises (notamment en étendant les standards de services de l'offre VLU aux entreprises multi-établissements hors VLU).

- **Garantir une évaluation objective avant le déploiement des offres**

Des critères de performance seront définis en amont de la construction des offres, en systématisant les étapes expérimentales avant tout déploiement de nouvelles offres et en sécurisant la mise en place d'indicateurs de performance au fil de l'eau. Ces méthodologies d'évaluation rigoureuses permettront de garantir l'objectivité de l'évaluation et de l'analyse de faisabilité du déploiement des offres à l'issue des premières étapes expérimentales.

- **Évaluer régulièrement la pertinence et la plus-value des offres de service tout au long du cycle de vie des offres**

Le recueil systématique des indicateurs de performance tout au long du cycle de vie des offres permettra de vérifier l'adéquation de ces offres avec l'évolution des besoins des différentes catégories d'utilisateurs. A cet égard, la satisfaction des utilisateurs, d'une part, et la performance du recouvrement auprès des publics ayant bénéficié des offres, d'autre part, seront analysées. Il s'agit également de mesurer les coûts associés et d'évaluer ainsi régulièrement la pertinence des investissements nécessaires à l'actualisation régulière afin de s'adapter aux besoins et aux usages.

La mesure du retour sur investissement contribuera à la prise de décision de pérenniser les offres, d'identifier d'éventuelles améliorations ou de statuer sur leur abandon.

## **Engagement n°3 : Adapter notre accompagnement et nos offres de service aux événements de vie des usagers**

L'accompagnement des publics de l'Urssaf aux moments clés de leurs parcours contribuera à la préservation des activités et des emplois salariés.

- **Mieux appréhender les événements de vie**

Outre l'étape de création des structures juridiques, cinq événements principaux peuvent jalonner la vie des employeurs et le parcours des travailleurs indépendants : une première embauche, les changements induits par les franchissements de seuils d'effectifs, des retards de paiement, des paiements sur taxation d'office (TO) et la fin d'activité (reprise d'entreprise, liquidation, décès de l'entrepreneur ou du gérant).

Afin de personnaliser davantage sa relation de service, l'Urssaf, appuyée par des travaux d'analyse de données produites par sa suite de gestion de la relation client (GRC), veillera à identifier ces événements marquants ou irritants de la vie de l'utilisateur et à proposer une information, une offre de service ou un accompagnement adapté, à l'instar du dispositif HELP qui répond aux difficultés sociales des travailleurs indépendants.

L'Urssaf déterminera un plan d'action spécifique pour « aller vers » les usagers dès les premiers signes d'un besoin à couvrir et les accompagner vers les offres de service adaptées.

- **Investir massivement sur l'entrée en relation entre l'Urssaf et ses nouveaux ou futurs usagers**

L'entrée en relation – dès avant la création de l'entreprise – constitue un moment clé pour établir un lien de confiance avec un nouvel usager et gagner en efficacité ensuite tout au long de son parcours, dans la droite ligne des engagements « Services Publics + ».

Les futurs travailleurs indépendants ou créateurs d'entreprise requièrent un accompagnement particulièrement proactif, que la généralisation de l'offre d'accompagnement à tous les nouveaux affiliés quelle que soit leur catégorie permettra de couvrir. L'objectif de cette action est de donner du sens aux obligations déclaratives – en insistant notamment sur le lien entre le financement du système de protection sociale et les droits sociaux individuels – et d'informer sur tous les services à disposition. A rebours, ce point de contact permettra à l'Urssaf de collecter les informations utiles pour personnaliser la relation avec l'utilisateur.

Pour favoriser la prise en main du statut d'auto-entrepreneur et son accompagnement au fil du temps, l'application dédiée sera progressivement enrichie de nouvelles fonctionnalités permettant à l'utilisateur d'accéder plus facilement à l'information. Des notifications lui seront par ailleurs adressées lors de la publication de nouveaux contenus sur Urssaf.fr.

Il est en outre important de développer une offre de services permettant aux publics qui ne sont pas encore usagers de l'Urssaf (possibles futurs créateurs d'entreprise) ou ne le seront peut-être pas en dehors de demandes ponctuelles d'entrer en contact avec l'Urssaf afin de bénéficier d'un accompagnement ou d'effectuer une demande et de bénéficier d'un suivi du traitement de cette dernière. L'Urssaf développera donc des modalités de contact pour des personnes ne disposant pas d'un compte Urssaf, en offrant la possibilité de prendre rendez-vous en ligne ou de s'adresser à l'Urssaf par message ou appel téléphonique, et de bénéficier d'un suivi de leur demande.

**Engagement n°4 : Valoriser nos offres auprès de notre écosystème et coconstruire des offres avec nos partenaires afin de garantir des services sans couture dépassant les missions traditionnelles de l'Urssaf**

- **Positionner "mon-entreprise.urssaf.fr" en fournisseur de simulateurs sociaux dans un écosystème de partenaires**

Dans la logique d'« Etat plateforme », l'Urssaf s'engage à fournir des simulateurs sociaux accessibles via le site "mon-entreprise.urssaf.fr", site dédié à la fabrication et mise en ligne d'outils d'accompagnement digital des créateurs d'entreprise. Au-delà de leur accès dans les rubriques *ad hoc* d'urssaf.fr, l'ensemble des simulateurs ou assistants pourront être intégrés à d'autres sites externes à l'Urssaf tels que les sites des autres branches de la sécurité sociale – notamment ceux de l'Assurance maladie – les sites partenariaux ou le site "mesdroitssociaux.gouv.fr" sur la base des expressions de besoins formulées – sous réserve de la valorisation de la marque Urssaf.

- **Co-construire les outils d'accompagnement des auto-entrepreneurs avec les partenaires (Pôle emploi, les chambres de commerce et d'industrie...) et leur permettre d'informer les porteurs de projets sur le rôle et les missions de l'Urssaf, les obligations déclaratives, la notion de chiffre d'affaires, etc.**
- **Mettre en place un accompagnement conjoint et sur mesure des entreprises et des créateurs/repreneurs sur le volet juridique fiscal et social**

L'Urssaf développera avec la DGFIP une offre commune de sécurisation juridique destinée principalement aux entreprises nouvelles à la recherche d'un accompagnement dédié et d'une solution globale à leurs problématiques juridiques fiscales et sociales.

Cette collaboration pourra se développer dans le cadre de dispositifs existants (guichets communs, salons, forums, partenariats, Maison France services, Programme Services Publics +, Portail Pro...), à poursuivre (réfèrent unique) ou à expérimenter en faveur de certains publics pour lesquels un accompagnement se justifie particulièrement (start-up, plateformes collaboratives, entreprises et associations de l'économie solidaire, entreprises frontalières, etc.).

- **Sécuriser les employeurs dans la mise en œuvre des dispositifs d'épargne salariale**

En lien avec la DGT, l'Urssaf développera les fonctionnalités du site "Mon intéressement pas à pas" et prendra par ailleurs en charge l'examen des accords d'épargne salariale dès leur dépôt.

- **Accompagner les particuliers employeurs dans la bonne application du droit du travail**

L'Urssaf développera, avec l'appui des services du ministère du Travail, son offre d'information et d'accompagnement des particuliers employeurs et salariés à domicile sur l'application du droit du travail.

## Engagements de l'État

### Engagement 2-1

Poursuivre et développer les partenariats visant à améliorer l'offre de service avec d'autres organismes de sécurité sociale et les administrations, en particulier l'administration fiscale.



## Actions à conduire par la caisse et échéances

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Engagement n°1 : Développer une connaissance fine de nos usagers, anticiper leurs besoins, prendre en compte leurs attentes afin de personnaliser la relation de service</b>	Collecter de nouvelles données et consolider nos connaissances	Intégration des plans de marquage sur nos différents services en ligne	X	X	X	X	X
		Développement d'une vue multicanale 360 pour les COS, le middle et back office	X	X	X	X	X
	Exploiter opérationnellement les données pour mieux connaître les actions, les comportements, les avis et donc les besoins d'un usager	Développement d'une connaissance fine, omnicanal des usagers en faisant notamment appel à de l'IA		X	X	X	X
		Optimisation de notre capacité de construction et de mesure de campagnes d'information ciblée, omnicanal	X	X	X	X	
	Évaluer et consolider les briques de la Gestion de la Relation Clients pour se doter d'une suite d'outils de GRC cohérente avec nos ambitions en	Elaboration de la feuille de route	X				
		Approche par composant : Expérimentation outil du marché ou		X	X	X	X

	matière de relation de service	développement de nouvelles fonctionnalités dans l'outil existant					
<b>Engagement n°2 : En complément du socle de services, offrir une sélection d'offres de services nationales pilotée par la valeur qu'elle apporte à chaque catégorie d'utilisateurs</b>	Investir dans une démarche de conception des offres qui facilite leur déploiement homogène sur l'ensemble du territoire	Mise en place d'une démarche spécifique de construction des offres	X	X			
		Systématisation des étapes expérimentales avant tout déploiement de nouvelles offres	X	X	X	X	X
		Mise en place d'indicateurs de performance offre par offre	X	X	X	X	X
	Évaluer régulièrement la pertinence et la plus-value des offres de service tout au long du cycle de vie des offres	Développement d'une capacité de monitoring transverse pour suivre les indicateurs de performance des offres de services	X	X	X		
<b>Engagement n°3 : Adapter notre accompagnement et nos offres de service aux événements de vie des utilisateurs</b>	Mieux appréhender les événements de vie	Bâtir et déployer les plans d'actions adéquats pour les 5 événements de vie prioritaires identifiés :  - changements induits par les franchissements de seuils d'effectifs,  - retards de paiement,  - première embauche,  - paiements sur taxation d'office (TO)	X	X	X	X	X

		- fin d'activité (reprise d'entreprise, liquidation, décès de l'entrepreneur ou du gérant).					
Investir massivement sur l'entrée en relation entre l'Urssaf et ses nouveaux ou futurs usagers		Généralisation progressive de l'offre d'accompagnement à l'attention de tous les nouveaux affiliés	X	X	X	X	X
		Organisation d'expérimentations / enrichissement progressif de l'application auto-entrepreneur	X	X	X		
		Informier, en premier ressort les TI créateurs d'entreprise sur leurs droits sociaux	X	X	X	X	X
		Envoi de notifications via l'application auto-entrepreneur lors de la publication de nouveaux contenus sur Urssaf.fr.	X	X			
		Associer les services des impôts à l'accompagnement des TI créateurs d'entreprise	X	X	X		
		Associer les services de Pôle Emploi à l'accompagnement des TI créateurs d'entreprise	X	X			
<b>Engagement n°4 : Valoriser nos offres auprès de notre écosystème et co-construire des offres avec nos partenaires</b>	Positionner "mon-entreprise.urssaf.fr" en fournisseur de simulateurs sociaux dans un écosystème de partenaires	Intégration des simulateurs ou assistants à d'autres sites externes	X	X	X	X	X

<b>afin de garantir des services sans couture dépassant les missions de l'Urssaf</b>	Impliquer les partenaires dans l'accompagnement des auto-entrepreneurs	Co-construction des outils d'accompagnement des auto-entrepreneurs			X	X	X
		Implication des partenaires dans la diffusion d'informations auprès des porteurs de projet			X	X	X
	Mettre en place un accompagnement conjoint et sur mesure des entreprises et des créateurs/repreneurs sur le volet juridique fiscal et social	Développement d'une offre commune Urssaf-DGFIP de sécurisation juridique destinée principalement aux entreprises nouvelles		X	X	X	X
	Sécuriser les employeurs dans la mise en œuvre des dispositifs d'épargne salariale	Développement des fonctionnalités du site "Mon intéressement pas à pas"	X	X	X	X	X
		Examen des accords d'épargne salariale dès leur dépôt	X	X	X	X	X
	Accompagner les particuliers employeurs dans la bonne application du droit du travail	Développement de l'offre d'information et d'accompagnement des particuliers employeurs et salariés à domicile sur l'application du droit du travail	X	X	X		

## Actions à conduire par l'État et échéances

Engagements	Echéances				
	2023	2024	2025	2026	2027
Engagement 2-1 : Poursuivre et développer les partenariats visant à améliorer l'offre de service avec d'autres organismes de sécurité sociale et les administrations, en particulier l'administration fiscale.	X	X	X	X	X

## Indicateur

		CIBLES FRANCE ENTIERE				
N°	Libellé de l'indicateur	2023	2024	2025	2026	2027
9	Taux d'affiliation des TI dans les délais	95%	95%	95%	95%	95%

## Fiche thématique 3 : Simplifier le parcours des usagers et contribuer à la lutte contre le non-recours aux droits

### Enjeux

Acteur clé du système de protection sociale, l'Urssaf détient les données de revenus de l'ensemble des catégories de redevables et joue un rôle de guichet de référence pour une partie d'entre eux. Cette position centrale lui confère un rôle décisif pour simplifier les parcours de ses usagers et contribuer activement à la mise en œuvre du principe du « *Dites-Le Nous Une Fois* » (DLNUF), afin de faciliter pour ses usagers l'accès à leurs droits sociaux.

Pour servir ces objectifs, l'Urssaf mobilisera deux leviers :

- La conception de parcours simplifiés et à dimension interbranches ;
- Les échanges de données entre administrations sur le principe du DLNUF.

### Engagements de l'Urssaf

#### Engagement n°1 : Développer une politique attentionnée pour nos usagers intégrant le lien avec les autres branches de la sécurité sociale et d'autres partenaires

##### *Les travailleurs indépendants*

L'Urssaf a développé des parcours attentionnés vers les travailleurs indépendants, intégrant des informations sur les droits et les prestations et la participation des branches prestataires, comme notamment l'accueil commun et le dispositif Help.

Cette dynamique sera poursuivie et étendue avec :

- **La participation d'autres services publics aux parcours existants et la mise en place d'autres parcours dédiés à :**
  - o La création d'entreprise

L'offre existante d'accompagnement des travailleurs indépendants lors de la création de leur entreprise personnelle sur le volet social doit désormais s'étendre au périmètre fiscal et également associer Pôle Emploi pour mieux sécuriser la déclaration et le paiement des impôts, ainsi qu'informer les travailleurs indépendants sur leurs nouveaux droits aux allocations chômage. L'offre intègre également en premier ressort une information sur les droits retraite et maladie et maternité, ainsi que sur les prestations de la branche famille.

- o L'accompagnement des difficultés

La crise sanitaire a montré la nécessité de coordonner les différentes branches de la Sécurité sociale pour mieux accompagner les travailleurs indépendants en difficulté. Le déploiement du programme Help en 2022, associant Caf, Carsat, CPAM et Urssaf, permet de détecter de manière anticipée les difficultés à partir des situations de défaut de paiement des cotisations sociales, puis d'accompagner les travailleurs indépendants en mobilisant les dispositifs adaptés (complémentaire santé, revenu de solidarité active, prime d'activité, indemnités journalières, action sanitaire et sociale du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants).

Ce dispositif sera développé en allant au-devant des travailleurs indépendants en difficulté grâce à un échange d'informations croisé entre partenaires permettant notamment d'identifier les situations de non-recours aux différentes aides. En complément du programme Help, l'Urssaf expérimentera, en partenariat avec les Caf, des actions de contact ciblées auprès de travailleurs indépendants aux fins de les sensibiliser sur leur potentielle éligibilité à certaines prestations sous conditions de ressources.

Par ailleurs, le programme Help sera déployé et généralisé dans les départements d'outre-mer.

- o L'impact des années incomplètes de cotisations en termes de droits retraite

L'Urssaf, en lien avec la Cnav, mettra en place un dispositif d'alerte pour signaler aux travailleurs indépendants les années de cotisations retraite incomplètes et leurs conséquences en termes de droits à la retraite. Un accompagnement spécifique pourra être mis en place pour permettre la régularisation par les travailleurs indépendants.

- o La cessation d'activité

La cessation de l'activité occasionne des démarches complexes pour les travailleurs indépendants. Dès 2023, en cohérence notamment avec l'engagement similaire pris par la Cnav dans le cadre de sa Cog 2023-2027, un accompagnement spécifique déjà expérimenté par l'Urssaf Lorraine sera généralisé progressivement auprès de tous les travailleurs indépendants cessant leur activité. Un guide synthétisant l'ensemble des informations nécessaires à cette démarche auprès des différents partenaires, dont les services des impôts, sera mis à leur disposition, accompagné d'une proposition de rendez-vous dédié avec l'Urssaf.

En situation de cessation d'activité en vue d'un départ à la retraite, l'offre fera l'objet d'un parcours spécifique et d'un appui dans la réalisation des démarches administratives en lien avec la Carsat.

- o Les situations d'invalidité et la perte d'un conjoint ou d'un enfant

Une attention particulière sera portée par l'Urssaf aux situations d'invalidité et de perte d'un proche. Dans ce cadre l'Urssaf contribuera aux travaux interbranches relatifs à ces parcours.

- **Simplifier l'assiette de cotisation et permettre aux travailleurs indépendants "classiques" de moduler leurs cotisations sociales en temps réel et de s'acquitter de leur impôt sur le revenu simultanément**

La fusion de la déclaration fiscale et sociale de revenu en 2021 a constitué une simplification d'ampleur des démarches des travailleurs indépendants. Les règles relatives à l'assiette de leurs cotisations et contributions sociales demeurent néanmoins difficiles à appréhender



pour les travailleurs indépendants. La réforme de l'assiette des cotisations et contributions sociales des travailleurs indépendants constituera une simplification qui facilitera les démarches déclaratives en permettant aux indépendants de déterminer en une seule et même opération le revenu devant être soumis à l'impôt d'une part et les montants de cotisations et contributions sociales dues à l'Urssaf d'autre part.

- **La poursuite de l'expérimentation de modulation en temps réel des cotisations sociales et de l'impôt**

Initiée depuis 2019 auprès des travailleurs indépendants, la modulation en temps réel des cotisations a pour principale limite la complexité des règles de l'assiette des cotisations et contributions sociales des travailleurs indépendants. La simplification de l'assiette des cotisations et contributions sociales renforcera l'intérêt des travailleurs indépendants à opter pour ce système déclaratif. Le dispositif devra être étendu aux professions libérales relevant de la Cipav et faire l'objet d'analyses pour bénéficier également aux travailleurs indépendants dans les départements d'outre-mer.

Un deuxième palier, avec les travaux sur la "modulation unifiée", vise à étudier la mise en œuvre du prélèvement de l'impôt sur le revenu des travailleurs indépendants pour permettre en une seule démarche d'opérer un ajustement à la fois des cotisations sociales, (comme actuellement avec l'estimation) et de leur impôt, en fonction de l'évolution de leurs revenus. Cette nouvelle modulation unifiée s'accompagnera d'un paiement d'acomptes au titre des cotisations sociales et de l'impôt sur le revenu.

Ces deux démarches dépendent d'évolutions juridiques et techniques importantes, et devront faire l'objet d'études et travaux partagés avec les partenaires dont la DGFIP.

- **L'extension de l'offre du régime simplifié des professions médicales (RSPM) à de nouveaux praticiens**

L'offre simplifiée RSPM s'adresse depuis 2020 aux médecins remplaçants qu'ils soient étudiants, salariés ou retraités. Ce dispositif a également été utilisé pendant la crise sanitaire pour gérer les interventions des médecins en centres de vaccination. Depuis octobre 2022, il s'adresse également à tout médecin exerçant une activité de régulation. Ce dispositif a rencontré un grand succès, qui démontre son intérêt pour des professionnels exerçant une activité libérale réduite.

Compte-tenu de la simplicité de ce dispositif "tout-en-un" reconnu par ses utilisateurs, cette offre sera étendue à d'autres professionnels de santé relevant du régime des praticiens auxiliaires médicaux conventionnés afin de faciliter et alléger les démarches de ces métiers connaissant une forte tension, notamment pour des activités exercées en tant que remplaçants. Seront en priorité concernés les infirmiers et les masseurs-kinésithérapeutes au regard de la proportion de remplaçants exerçant ces professions. Toutes les autres professions relevant du régime des praticiens et auxiliaires médicaux pourraient ensuite être intégrées progressivement : sage-femmes, dentistes, orthoptistes, orthophonistes, pédicures-podologues.

## ***Les particuliers utilisateurs de services à la personne et les salariés à domicile***

Les particuliers qui ont recours aux services à la personne et leurs salariés présentent des besoins spécifiques ; ils ont bénéficié depuis plusieurs années du déploiement d'offres dédiées permettant à la fois de simplifier leurs démarches mais également de lutter contre le renoncement aux droits des salariés à domicile dans des situations notamment de licenciement ou d'arrêt maladie.

L'Urssaf s'engage à poursuivre sur la période 2023-2027 la politique attentionnée à l'égard des particuliers employeurs et de leurs salariés. En particulier, l'Urssaf veillera à :

- **Développer un accompagnement à 360° des particuliers employeurs et des salariés à domicile :**
  - o poursuivre la prise en charge des questions relevant du droit du travail, dont celles issues de l'application de la convention collective des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile en collaboration avec la direction générale du travail (DGT), ou certaines questions relevant de l'assurance chômage ;
  - o accompagner les particuliers-employeurs et leurs salariés lors des événements impactant leur relation de travail (suspension du contrat à la suite de maladie/accident ou rupture du contrat suite à licenciement/démission/fin de contrat à durée déterminée), reposant à la fois sur des offres de service dédiées à la réalisation de leurs formalités obligatoires (fin de contrat de travail notamment) et sur l'accompagnement des utilisateurs par les services Cesu et Pajemploi ;
  - o simplifier l'accès aux droits sociaux (Indemnisation chômage et indemnités journalières de sécurité sociale) des salariés de particuliers employeurs déclarés au moyen des services Cesu et Pajemploi en parachevant la dématérialisation des flux de données sociales avec Pôle emploi et la Cnam.
- **Simplifier le parcours d'accès aux API Tiers de prestations, Tierce déclaration Cesu et Pajemploi pour les organismes de service à la personne (OSP) qui souhaitent proposer le service avance immédiate à leur client :**
  - o développer un système d'échange avec la DGFIP (par API ou tout autre dispositif technique) pour récupérer les documents, ou toute information justifiant du respect des obligations de déclaration et de paiement en matière fiscale des OSP ;
  - o automatiser les échanges avec la DGE pour intégrer les données des OSP sur les autorisations, agréments ou déclaration d'exercice des activités de service à la personne éligibles au dispositif d'avance immédiate du crédit d'impôt pour les services à la personne.
- **Partager les données relatives aux services à la personne :**
  - o transmettre aux partenaires les données collectées relatives aux montants et natures des dépenses éligibles aux crédits d'impôts pour les particuliers recourant au Cesu et Pajemploi ainsi que ceux recourant à un Prestataire à des fins de pré-remplissage de la déclaration de revenu (DGFIP) ainsi que pour le suivi global du secteur (DGE).
- **Étendre la rationalisation des offres de services pour les particuliers en mettant en œuvre quatre projets clés :**

- o poursuivre la montée en charge de l'avance immédiate du crédit d'impôt et des aides sociales, à la fois en assurant la promotion du dispositif et son extension aux différentes aides conformément au calendrier défini par la loi ;
- o décommissionner les déclarations nominatives trimestrielles simplifiées (DNTS) en mettant en place trois actions :
  - en basculant au Cesu les salariés déclarés au moyen des déclarations nominatives trimestrielles simplifiées pour toutes les activités éligibles au crédit d'impôt SAP (salariés au pair et stagiaires familiaux étrangers) ;
  - en basculant au régime des indépendants les salariés déclarés au moyen des déclarations nominatives trimestrielles simplifiées pour des activités non-éligibles au crédit d'impôt pour les services à la personne (travailleurs occasionnels du bâtiment notamment) ;
  - en basculant au régime général via la déclaration sociale nominative (DSN) les salariés déclarés au moyen des déclarations nominatives trimestrielles simplifiées pour certaines activités atypiques régulières relevant parfois de régimes spéciaux (Pilote, Skipper, Cuisiner, garde du corps, etc.) pour lesquelles les particuliers devront préalablement obtenir un numéro Siret auprès de l'Insee ;
- o définir une trajectoire d'intégration des déclarations réalisées par les mandataires dans des circuits déclaratifs existants à adapter (Cesu) ;
- o comme indiqué en fiche 1, déployer les dispositifs d'accompagnement des services à la personne, sur le territoire de Mayotte.

## **Les artistes-auteurs**

Les artistes-auteurs sont exposés à une législation complexe et à une activité parfois morcelée, ce qui peut se traduire par des problèmes importants d'accès aux droits.

A l'instar des offres et dispositifs déployés auprès des travailleurs indépendants, l'Urssaf s'emploiera à proposer des solutions visant à faciliter les démarches de cette catégorie d'usagers et à les accompagner dans l'accès aux droits, en lien avec les partenaires concernés.

L'Urssaf, en lien avec ses partenaires, veillera à mettre en œuvre des dispositifs permettant :

- l'accompagnement des artistes-auteurs s'immatriculant au Guichet Unique, en coordination avec la Sécurité sociale des artistes-auteurs, en responsabilité sur le contrôle du champ d'activité, et en lien avec les partenaires économiques du monde de la culture ;
- la mise à disposition des données utiles à la création d'un parcours "artiste-auteur" ;
- un lien plus explicite entre les cotisations dues et les prestations versées aux artistes-auteurs par le passage à la norme du répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) pour les échanges avec la Cnav, pour fiabiliser le report au compte retraite des artistes-auteurs ;

- en lien avec l'Assurance Maladie, une alimentation automatisée des données nécessaires à l'ouverture des prestations en espèces ;
- en lien avec les Caf, un partage des données de ressources visant à faciliter l'accès aux prestations ;
- un accompagnement interbranches des artistes-auteurs en difficulté, en adaptant la démarche de coordination « Help ».

En outre, l'Urssaf s'engage à étudier, en partenariat avec la DGFIP et les différents opérateurs en charge de la protection sociale des artistes-auteurs, la possibilité de fusionner la déclaration sociale avec la déclaration fiscale à l'instar de la fusion opérée en 2020 au bénéfice des travailleurs indépendants. A plus court terme, l'Urssaf s'engage à étudier la possibilité de développer les échanges avec l'administration fiscale afin de fiabiliser les déclarations sociales des artistes-auteurs.

## **Les autres usagers de l'Urssaf**

Six actions de simplification des parcours seront menées pour mieux accompagner les autres usagers. Elles concernent :

- **le parcours des usagers relevant de l'économie collaborative** avec :
  - o l'optimisation des flux d'information adressés à la Cnam suivant le statut (travailleur indépendant ou option "régime général");
  - o l'adaptation du flux d'information adressé à la Cnav au format du répertoire de gestion des carrières unique (RGCU), notamment pour ceux ayant opté pour le régime général.
- **le parcours des assurés volontaires**, notamment en développant les échanges dématérialisés, ou en intégrant, s'agissant des praticiens et auxiliaires médicaux (PAM) et des travailleurs indépendants, le risque d'accident du travail à la gestion courante de leur compte principal ;
- **le parcours des travailleurs frontaliers en Suisse** avec l'automatisation de l'intégration des revenus des travailleurs frontaliers en Suisse transmis par la DGFIP ;
- **le parcours des entreprises étrangères sans établissement en France et des travailleurs domiciliés à l'étranger :**
  - o en proposant un accompagnement accessible et adapté pour réaliser les démarches administratives nécessaires au développement de leur activité économique. Cette offre de service sera complétée par l'optimisation des modalités de gestion ;
  - o en mettant en œuvre une base dédiée permettant une différenciation de ces comptes, afin d'instaurer des parcours de recouvrement adaptés à ces usagers et de rénover les échanges entre les institutions de sécurité sociale étrangères en bénéficiant de l'apport de l'EESSI ;
- **le parcours de mobilité internationale des travailleurs :**
  - o pour les entreprises, en consolidant l'automatisation de l'outil d'instruction de la législation applicable à la Sécurité sociale (ILASS) pour la gestion des demandes de certificats "A1" et en proposant de nouvelles fonctionnalités attendues des entreprises (développement d'une API pour les déclarations en masse, refonte de l'ergonomie du service, intégration de pièces jointes complémentaires). Cette

consolidation s'accompagnera d'une extension du champ de compétences de l'Urssaf en matière de détermination de la législation applicable aux publics actuellement gérés par certains régimes spéciaux ou par des mutuelles ;

- o pour les personnes physiques, en proposant la fonctionnalité de demande de certificat de mobilité internationale aux artistes-auteurs et aux salariés effectuant directement leurs démarches.

Les offres dédiées aux entreprises et associations ont également vocation à être simplifiées et renforcées avec des projets permettant :

- o de proposer aux associations, y compris celles qui recourent à un tiers-déclarant ou une association « tiers de confiance », un service unique association résultant d'une convergence des actuelles offres IEA et CEA, incluant les services des offres associations du CEA et d'IEA ;
- o aux adhérents du titre emploi service entreprise (Tese) et du futur service unique association d'accéder à une solution de DSN complète qui permettra aux utilisateurs de gérer les "événements de vie" tel que les fins de contrat et les arrêts maladie ;
- o d'étendre les possibilités pour les entreprises ou les associations de déclarer leurs salariés « ponctuels » via une offre de service simplifiée (Tese ou service unique association) tout en leur permettant de réaliser sur une même période une déclaration sociale nominative (DSN) par un autre moyen (logiciel de paie, Expert-comptable etc.) pour leurs salariés « permanents », ou ceux dont la situation réglementaire n'est pas gérée dans l'offre simplifiée ;
- o permettre la déclaration en Tese ou dans le service unique association de salariés dans des situations réglementaires actuellement non couvertes (stagiaires dont la gratification est supérieure à la franchise de cotisations sociales, exonérations liées à l'aide à domicile ou aux jeunes entreprises innovantes, chèques vacances, etc.) ;
- o de mettre en place les dispositifs Tese et service unique association dans le département de Mayotte.

### ***Etudier les conditions d'amélioration des parcours usagers en lien avec les autres branches et renforcer la visibilité de ces parcours auprès des usagers***

En lien avec les autres branches et en s'appuyant sur les expériences mises en œuvre au niveau local, sur les démarches d'écoute usager et d'ingénierie des processus, l'Urssaf étudiera les conditions d'amélioration des parcours usagers et de création de nouveaux parcours entre les branches au sein de la Sécurité sociale, et ce en cohérence avec les services du Portail National des Droits Sociaux (PNDS).

Elle fera des propositions pour renforcer la visibilité de ces parcours auprès des usagers et en particulier au sein du PNDS et des outils propres à chaque caisse.

## Engagement n°2 : Contribuer à la mise en œuvre du principe d'action publique « Dites-le nous une fois » pour faciliter l'accès de nos usagers à leurs droits sociaux

Les engagements de l'Urssaf pour la mise en œuvre du principe d'action publique « Dites-le nous une fois » (DLNUF) s'inscrivent dans le contexte, plus large, de la préparation de la mise en œuvre de la solidarité à la source.

La mise en œuvre du DLNUF dépend non seulement des engagements de la présente COG mais aussi de ceux d'acteurs et partenaires de l'Urssaf, qu'ils soient bénéficiaires ou fournisseurs de données. Les conditions et impacts techniques, la complexité et l'évolutivité prévisible des sujets au cours de la période conventionnelle conduisent à ne pas figer une feuille de route à la date de signature du présent document.

De ce fait, les principes de travail suivants sont arrêtés :

- La présente COG permet d'initier la démarche sur la base d'engagements réciproques appréciés à date et en détail dans l'annexe *infra*. Les engagements des différents acteurs du chantier seront synthétisés dans un outil de suivi commun à l'ensemble des organismes ;
- Le tableau commun de suivi des engagements sera mis à jour régulièrement. Il donnera lieu à une délibération collective au moins une fois par an, notamment dans le cadre des instances de pilotage du Schéma stratégique des systèmes d'information (SSSI).

Afin de poursuivre le déploiement du DLNUF, la COG 2023-2027 adopte une trajectoire partagée avec les branches partenaires et d'autres administrations publiques qui vise à partager les données de revenus, de statut administratif, certaines pièces justificatives, et coordonnées de contact ou bancaires.

### • Partager les revenus

L'Urssaf a connaissance des revenus déclarés par les travailleurs indépendants et les artistes-auteurs, ainsi que les chiffres d'affaires déclarés par les auto-entrepreneurs. Ces revenus sont déjà transmis de manière automatique à l'assurance maladie et l'assurance retraite pour permettre le calcul des droits. En revanche, les travailleurs indépendants, auto-entrepreneurs et artistes-auteurs déclarent une seconde fois ces revenus à Pôle emploi et aux caisses d'allocations familiales (CAF).

Ces revenus seront partagés avec :

- La branche famille, les chiffres d'affaires des auto-entrepreneurs étant nécessaires pour déterminer le droit à allocation et également détecter le non-recours aux droits
- Pôle Emploi, qui a besoin de connaître les chiffres d'affaires déclarés par les auto-entrepreneurs et artistes-auteurs pour déterminer les prestations chômage ;

Les données de revenus des artistes-auteurs sont déjà accessibles au réseau de l'Assurance Maladie mais n'alimentent pas automatiquement les indemnités journalières à partir de flux de données comme cela se fait pour les travailleurs indépendants. Cette situation se traduit par des difficultés d'accès aux prestations en espèces pour les artistes auteurs. Au cours de la COG, l'Urssaf développera en lien avec l'Assurance Maladie une transmission de données permettant d'accroître l'automatisation du calcul de ces prestations.

Afin de fluidifier les échanges de fichiers, des solutions seront recherchées par l'Urssaf pour éviter les doublons et les homonymies dans le DRM, notamment concernant les salariés.

- **Partager les données de statut administratif**

Pour bénéficier de l'exonération de cotisations sociales (Acre), un échange d'informations entre Pôle emploi et l'Urssaf sera mis en place pour simplifier la procédure et simplifier l'octroi de cette exonération.

De même, pour bénéficier du financement de sa formation professionnelle, le travailleur indépendant doit prouver qu'il s'est acquitté de la contribution à la formation professionnelle (CFP). Pour faciliter cette démarche, le portail existant sera modernisé pour que les fonds de formation puissent accéder directement à l'attestation de paiement de la CFP du travailleur indépendant.

Pour la branche famille, il s'agira de transmettre les informations d'affiliation et de radiation à l'identique de ce qui est déjà transmis à l'Assurance Maladie et à la Cnav.

- **Partager les pièces justificatives**

L'Urssaf participera le cas échéant aux travaux visant à partager les pièces d'état civil et juridiques et à mettre en œuvre un mécanisme de partage des pièces justificatives entre administrations.

- **Partager les coordonnées bancaires et de contact**

L'Urssaf portera une étude impliquant avec les autres acteurs publics parties-prenantes sur la possibilité d'une gestion mutualisée des données bancaires dans le but de faciliter les changements de coordonnées bancaires, sécuriser les paiements.

De même, et ce afin de garantir la cohérence des informations demandées aux usagers, l'Urssaf participera à l'étude commune et aux travaux interbranches sur la mutualisation des données de contact des personnes physiques et des entreprises.

Elle participera le cas échéant aux travaux visant à partager les pièces d'état civil et juridiques et à mettre en œuvre un mécanisme de partage des pièces justificatives entre administrations.

## **Engagements de l'Etat**

### **Engagement 3-1**

Simplifier l'assiette des cotisations / contributions sociales des travailleurs indépendants (hors auto-entrepreneurs), et initier la préparation des conditions dans lesquelles la collecte d'un acompte d'impôt sur le revenu des travailleurs indépendants (hors auto-entrepreneurs) sera réalisée, le cas échéant, lors de la période conventionnelle ultérieure.

### **Engagement 3-2**

Mettre en place une gouvernance du chantier « *Dites-le-nous une fois* », veiller et assurer le suivi de l'alignement stratégique des organismes de sécurité sociale dans leurs COG et coordonner les actions des différents acteurs.

### **Engagement 3-3**

Les travaux d'amélioration et de création de parcours interbranches feront l'objet d'un pilotage par les services de l'Etat notamment à travers la mise en place d'un comité de pilotage semestriel.

### **Engagement 3-4**

Favoriser l'évolution du cadre réglementaire concernant les échanges de données et d'information entre administrations et opérateurs ainsi que les évolutions des offres particulières.

### **Engagement 3-5**

Prévoir systématiquement la dématérialisation des échanges dans les conventions bilatérales internationales.

### **Engagement 3-6**

Soutenir auprès des acteurs, au besoin en adaptant les dispositions législatives et réglementaires applicables, la rationalisation des déclarations de tous les particuliers employeurs ainsi que des mandataires, pour garantir l'usage d'un vecteur déclaratif simplifié (Cesu ou Pajemploi) complet et adapté à chaque type d'activité et fermer les dispositifs s'appuyant sur la déclaration nominative trimestrielle.



## Actions à conduire par la caisse et échéances

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Engagement n°1 : Développer une politique attentionnée destinée à certains publics</b>	Développer l'accompagnement des travailleurs indépendants, quelle que soit leur situation	Extension du dispositif de modulation des cotisations aux professions libérales relevant de la Cipav.	X	X	X	X	X
		Etude relative au déploiement du dispositif de modulation des cotisations auprès des travailleurs indépendants dans les départements d'outre-mer.	X	X	X	X	
		Enrichissement de l'offre d'accompagnement des travailleurs indépendants à la création de leur entreprise (extension au périmètre fiscal et pôle emploi, information des usagers sur leurs droits sociaux)	X				
		Développement du dispositif Help grâce à un échange d'informations croisé entre partenaires permettant notamment d'identifier les situations de non-recours aux différentes aides	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		Echange croisé d'informations entre les partenaires permettant d'identifier, pour les TI, les situations de non-recours aux différentes aides	X	X	X	X	
		Expérimentation, en partenariat avec les Caf, des actions de contact ciblées auprès de travailleurs indépendants aux fins de les sensibiliser sur leur potentielle éligibilité à certaines prestations sous conditions de ressources	X	X			
		Généralisation du dispositif HELP dans les départements d'outre-mer	X	X	X		
		Déploiement de l'offre de service d'accompagnement de la cessation de l'activité	X	X			
		Extension de l'offre du régime simplifié des cotisations libérales (RSPM) à d'autres professionnels de santé PAMC (priorité aux infirmiers et kinésithérapeutes puis ouvertures aux autres PAM)			X	X	X
	Simplifier l'assiette des travailleurs indépendants et articuler le dispositif de	Déploiement et accompagnement de la réforme de l'assiette des cotisations et contributions sociales des travailleurs indépendants				X	X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	modulation des cotisations avec la déclaration des revenus aux impôts afin de permettre un paiement unifié des acomptes de cotisations et d'impôt sur le revenu	Possibilité ouverte aux travailleurs indépendants de moduler leurs cotisations sociales en temps réel et de s'acquitter de leur impôt sur le revenu simultanément					X
		Mise en œuvre de la réforme de l'assiette des travailleurs indépendants			X	X	X
		Etude relative à la mise en œuvre du prélèvement de l'impôt sur le revenu des travailleurs indépendants pour permettre en une seule démarche d'opérer un ajustement à la fois des cotisations sociales, et de leur impôt		X	X	X	
	Développer une politique attentionnée vis-à-vis des particuliers-employeurs et des salariés à domicile	Poursuite de la prise en charge des questions relevant du droit du travail, dont celles issues de l'application de la convention collective et de l'assurance chômage	X	X			
		Poursuite et enrichissement de l'accompagnement des employeurs et salariés au moment de la rupture du contrat de travail, reposant à la fois sur le site fin de contrat et sur l'accompagnement des services Cesu et Pajemploi			X	X	

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		Parachèvement de la dématérialisation des échanges avec Pôle emploi pour la production des attestations employeurs		X	X		
		Parachèvement de la dématérialisation des échanges avec la Cnam pour les arrêts/reprise de travail	X	X			
		Développement d'un système d'échange avec la DGFIP (par API ou tout autre dispositif technique) pour récupérer le document permettant à un organisme de service à la personne de justifier de sa compliance fiscale			X	X	
		Possibilité ouverte à une entreprise ou à une association déclarant ses salariés au régime général de déclarer certains salariés, dont les salariés occasionnels, dans l'offre simplifiée Tese ou CEA			X	X	
		Récupération automatique à partir de la base Nova de la DGE de l'agrément des organismes de service à la personne pour vérifier leur éligibilité au dispositif d'avance immédiate.			X	X	
		Bascule au Cesu des particuliers employeurs déclarant encore			X	X	

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		trimestriellement leur salarié à domicile à l'Urssaf (salariés au pair, stagiaires familiaux étrangers) ; les travailleurs occasionnels du bâtiment seront basculés dans le régime auto-entrepreneurs					
		Cessation du dispositif Asap utilisé par les mandataires au profit d'une déclaration au Cesu				X	X
		Poursuite de la montée en charge de l'avance immédiate du crédit d'impôt et des aides sociales	X	X	X	X	X
		Déploiement des dispositifs d'accompagnement des services à la personne sur le territoire de Mayotte		X	X	X	X
Développer une politique attentionnée vis-à-vis des artistes-auteurs diffuseurs		Mise à disposition des données utiles à la création d'un parcours 'artiste-auteur'			X		
		Passage à la norme RGPU pour les échanges avec la Cnav pour fiabiliser le report au compte retraite des artistes-auteurs afin de faciliter le lien entre les cotisations dues et les prestations versées aux artistes-auteurs		X			

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		Alimentation automatisée des données nécessaires à l'ouverture des prestations en espèces par les CPAM				X	
		Partage des données de ressources avec les Caf				X	
		Mise en place d'un dispositif interbranche d'accompagnement des artistes-auteurs en difficulté en déployant un dispositif de type Help			X		
		Développement d'un système d'échange avec la DGFIP pour récupérer les revenus déclarés par les artistes-auteurs			X		
		Conduite d'une instruction conjointe relative à la fusion des déclarations sociales et fiscales					X
	Développer une politique attentionnée vis-à-vis des autres catégories d'utilisateurs	Adaptation de la transmission des informations relatives aux utilisateurs relevant de l'économie collaborative vers la Cnav et la Cnam et adaptation du flux d'information adressé à la Cnav au format RGCU notamment pour ceux ayant opté pour le régime général	X	X			

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		Développement des échanges dématérialisés relatifs au parcours des assurés volontaires				X	
		S'agissant des Pam et des travailleurs indépendants assurés volontaires, intégration du risque "accident du travail" à la gestion courante de leur compte principal				X	
		S'agissant des frontaliers en Suisse, automatisation de l'intégration des revenus transmis par la DGFIP			X		
		S'agissant des entreprises étrangères sans établissement en France et des travailleurs domiciliés à l'étranger, proposition d'une offre d'accompagnement pour réaliser les démarches administratives nécessaires au développement de leur activité économique	X	X			
		S'agissant des entreprises étrangères sans établissement en France et des travailleurs domiciliés à l'étranger, mise en œuvre d'une base dédiée permettant une différenciation de ces comptes, instaurer des parcours de recouvrement adaptés à ces usagers et rénover les échanges entre les			X	X	

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		institutions de sécurité sociale étrangères en bénéficiant de l'apport de l'EESSI					
		Consolidation de l'automatisation de l'outil ILASS pour l'instruction des demandes de certificats "A1" et proposer de nouvelles fonctionnalités	X				
		Extension du champ de compétence de l'Urssaf en matière de détermination de la législation applicable aux publics actuellement gérés par certains régimes spéciaux ou par des mutuelles				X	X
		Propositions de fonctionnalités aux artistes- auteurs et aux salariés domiciliés à l'étranger notamment dans les cas de pluriactivité ou en cas de défaillance de l'entreprise dans la démarche	X	X			
		Possibilité pour les adhérents des offres CEA et Tese d'accéder à une solution DSN complète			X		
		Fusion des services CEA et IEA dans une offre complète pour les associations, qu'elles soient tiers déclarées ou pas				X	X



Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		Mise en place des dispositifs Tese et service unique associations sur le territoire de Mayotte			X	X	X
	Etudier les conditions d'amélioration des parcours usagers en lien avec les autres branches et renforcer la visibilité de ces parcours auprès des usagers	En lien avec les autres branches et en s'appuyant sur les expériences mises en œuvre au niveau local, sur les démarches d'écoute usager et d'ingénierie des processus, l'Urssaf étudiera les conditions d'amélioration des parcours usagers et de création de nouveaux parcours entre les branches au sein de la Sécurité sociale, et ce en cohérence avec les services du Portail National des Droits Sociaux (PNDS).	X	X	X	X	X
		Formulation de propositions pour renforcer la visibilité des parcours interbranches auprès des usagers, en particulier au sein du PNDS et des outils propres à chaque caisse	X	X	X	X	X
<b>Engagement n°2 : Contribuer à la mise en œuvre du principe d'action publique "Dites-le-nous une fois"</b>	Partager les justificatifs	Mise en place d'un échange d'information entre Pôle emploi et l'Urssaf permettant de mettre à disposition les pièces justificatives utiles à l'octroi de l'exonération Acre		X	X		
		Mise en place d'un échange d'information relatif au paiement de la contribution à la formation	X	X			

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		professionnelle (CFP) entre l'Urssaf et les Fonds de formation					
	Partager les données de statut	Mise en place d'un échange d'information sur le statut de travailleur indépendant, notamment transmission des informations d'affiliation et de radiation à la branche famille		X	X		
	Partager les données de revenu	Mise en place d'un échange d'information avec la Cnaf concernant les chiffres d'affaires déclarés par les auto-entrepreneurs		X	X		
		Mise en place d'un échange d'information avec Pôle emploi concernant les revenus des artistes-auteurs				X	
		Mise en place d'un échange d'information avec Pôle emploi concernant les revenus des auto-entrepreneurs			X	X	
		Proposition à la maîtrise d'ouvrage DRM de mesures préventives visant à éviter les doublons de revenus, et sensibiliser les déclarants DSN et PASRAU, le cas échéant, au sujet des homonymies		X	X		

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	Partager les données de contact et les pièces justificatives	Contribution à une étude commune sur la mutualisation des données de contact des individus, pilotage de l'étude relative à la mutualisation des données de contact des entreprises et participation le cas échéant aux travaux visant à partager les pièces d'état civil et juridiques et à mettre en œuvre un mécanisme de partage des pièces justificatives entre administrations.			X	X	
	Partager les coordonnées bancaires	Dans le cadre de l'étude d'opportunité relative à la gestion mutualisée des données bancaires, pilotage de l'étude relative aux entreprises et aux entrepreneurs.		X	X		

## Actions à conduire par l'État et échéances

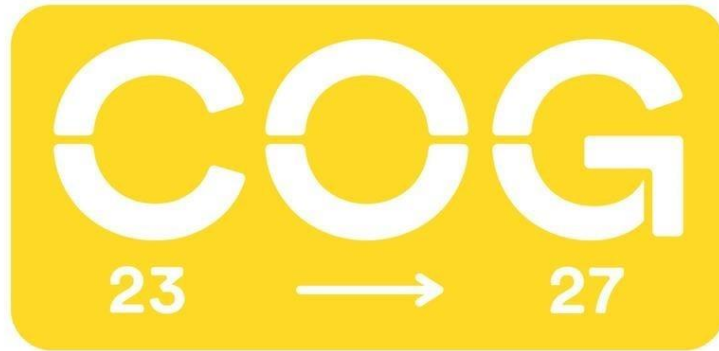
Engagements	Echéances				
	2023	2024	2025	2026	2027
<p>Engagement 3-1 :</p> <p>Simplifier l'assiette des cotisations / contributions sociales des travailleurs indépendants (hors auto-entrepreneurs), et initier la préparation des conditions dans lesquelles la collecte d'un acompte d'impôt sur le revenu des travailleurs indépendants (hors auto-entrepreneurs) sera réalisée, le cas échéant, lors de la période conventionnelle ultérieure.</p>		X	X		
<p>Engagement 3-2 :</p> <p>Mettre en place une gouvernance du chantier « Dites-le-nous une fois », veiller et assurer le suivi de l'alignement stratégique des organismes de sécurité sociale dans leurs COG et coordonner les actions des différents acteurs</p>	X				
<p>Engagement 3-3 :</p> <p>Les travaux d'amélioration et de création de parcours interbranches feront l'objet d'un pilotage par les services de l'Etat notamment à travers la mise en place d'un comité de pilotage semestriel</p>	X	X	X	X	X
<p>Engagement 3-4 :</p> <p>Favoriser l'évolution du cadre réglementaire concernant les échanges de données et d'information entre administrations et opérateurs ainsi que les évolutions des offres particulières.</p>	X	X	X	X	X
<p>Engagement 3-5 :</p>	X	X	X	X	X

Engagements	Echéances				
	2023	2024	2025	2026	2027
Prévoir systématiquement la dématérialisation des échanges dans les conventions bilatérales internationales					
Engagement 3-6 :  Soutenir auprès des acteurs, au besoin en adaptant les dispositions législatives et réglementaires applicables, la rationalisation des déclarations de tous les particuliers employeurs ainsi que des mandataires, pour garantir l'usage d'un vecteur déclaratif simplifié (Cesu ou Pajemploi) complet et adapté à chaque type d'activité et fermer les dispositifs s'appuyant sur la déclaration nominative trimestrielle.	X	X	X		

## Indicateur

		CIBLES FRANCE ENTIERE				
N°	Libellé de l'indicateur	2023	2024	2025	2026	2027
10	Nombre d'adhésions individuelles au dispositif avance immédiate, en cumul	630 000	780 000	1 030 000	1 180 000	1 330 000

□



## Ambition 2

Assurer un recouvrement garantissant la qualité des données et le lien entre cotisations et prestations, pour un plus grand nombre de bénéficiaires

Fiche thématique 4 : Garantir l'exactitude des données sociales à leurs destinataires et aux assurés sociaux

### Enjeux

Généralisée depuis 2017 au secteur privé et en 2022 au secteur public, la mise en place de la déclaration sociale nominative (DSN), vecteur déclaratif partagé par différents organismes et administrations, conduit à repenser la stratégie globale de la fiabilisation des déclarations sociales.

Cette généralisation doit conduire à renforcer les exigences à l'égard de la fiabilité des données déclarées dans la mesure où elles conditionnent l'accès à un nombre croissant de prestations, *a fortiori* dans la perspective de la mise en place annoncée par le Gouvernement de la solidarité à la source. Les modalités de contrôles de la qualité de ces données doivent ainsi à la fois se diversifier et s'approfondir.

Le caractère unifié de la DSN impose de définir un interlocuteur unique en matière de fiabilisation, compétent pour les actions de contrôle et les itérations qu'elles impliquent avec les déclarants. Les organismes chargés de la collecte des cotisations (Urssaf et CMSA) sont appelés à assurer cette fonction, en lien direct avec leur mission de recouvrement, la fiabilisation ayant pour premier effet de modifier les sommes dues et, dans certains cas, de mettre en recouvrement des majorations et pénalités.

Deux niveaux de fiabilisation concourent à s'assurer de la qualité des données : d'une part, les contrôles mis en œuvre par le système d'information de la DSN et, d'autre part, les contrôles « métier » répondant aux besoins des organismes destinataires effectués sur les données présentes dans les DSN mensuelles qu'ils reçoivent.

Ces contrôles « métier » se distinguent donc des contrôles « de norme » portés par le cahier technique de la norme NEODES, et exécutés directement au niveau du système d'information de la DSN, en amont de la transmission des données aux organismes. Dans ce contexte, les transferts de recouvrement de cotisations et de contributions aux Urssaf déjà réalisés, les projets liés au répertoire de gestion des carrières uniques (RGCU) ainsi que la modernisation de la délivrance des prestations sociales (dont la « solidarité à la source ») représentent des opportunités pour rationaliser et mutualiser les processus de vérification des DSN.

Chacun des organismes concernés disposant aujourd'hui de ses propres logiques de fiabilisation des données sociales issues de la DSN, celles-ci se caractérisent par une grande hétérogénéité tant au regard de la nature et de l'architecture des contrôles que de son historique d'exploitation ou encore des possibilités offertes par son système d'information. La démarche de fiabilisation des données sociales engagée par les Urssaf doit donc s'inscrire dans une approche partenariale, globale et multirisques. La mise en place de démarches de vérification et de contrôle des déclarations des cotisations et contributions sociales doit ainsi tenir compte des besoins des organismes destinataires des données de la DSN, notamment des organismes gérant des droits ou versant des prestations, qui doivent être en mesure de disposer d'informations complètes et exactes, mais aussi des autres destinataires.

Pour cette période conventionnelle, l'Urssaf s'engage, en lien avec les acteurs concernés, à élaborer et à appliquer une stratégie globale de fiabilisation des données individuelles et agrégées de la DSN et de PASRAU, qui s'articule autour de 3 axes :

- La fiabilisation des données individuelles ;
- La participation à un cadre partenarial de fiabilisation, dans lequel l'Urssaf effectuera des actions de fiabilisation pour les besoins de ses attributaires ;
- L'accompagnement du déclarant.

## **Engagements de l'Urssaf**

### **Engagement n°1 : Garantir une fiabilisation des données individuelles**

*1.1 Sur la base d'une analyse de risques, déployer le référentiel de contrôle et les CRM normalisés*

Afin de définir et de prioriser les contrôles, l'Urssaf procèdera à une analyse systématique des risques des anomalies présentes en DSN et en PASRAU dans l'objectif de déterminer un plan de contrôle pertinent au regard des enjeux financiers ou de l'impact pour les destinataires de la DSN et/ou les assurés sociaux.

L'Urssaf assurera un bilan régulier des travaux de fiabilisation en produisant des indicateurs permettant d'évaluer la performance des actions de fiabilisation, en tenant compte des enjeux financiers présentés par les éléments fiabilisés, et la qualité du service rendu aux destinataires de la DSN et la progression de la qualité des déclarations reçues.

Le référentiel des contrôles sera déployé en priorisant les contrôles portant sur les données individuelles et la cohérence entre les données individuelles et les données agrégées.

Les comptes rendus métiers (CRM) normalisés (format Neores) seront généralisés afin de mieux prendre en compte les anomalies, en véhiculant des résultats directement intégrables dans les logiciels de paie, dans l'objectif d'une automatisation. Les comptes rendus métiers produits selon un autre format seront intégrés dans la norme Neores et corrélativement, les autres formats de comptes rendus métiers seront décommissionnés. Cette généralisation est compatible avec le maintien de contrôles sous d'autres formes qui répondent à des besoins spécifiques ou à des situations très particulières pour lesquels les CRM normalisés ne seraient pas adaptés. Cette évolution constitue un objectif prioritaire compte tenu des enjeux qui s'attachent à une amélioration de la qualité globale des DSN, *via* des régularisations effectuées par les employeurs. Elle devra se tenir dans le respect d'un calendrier partagé avec l'État et le GIP-MDS.

En tant que de besoin, des actions de fiabilisation des déclarations sociales à partir d'autres formats que les CRM normalisés ou à partir d'autres moyens que des contrôles mensuels seront mis en œuvre en cas de nécessité.

Des travaux de parangonnage seront engagés avec la CCMSA sur la conception de contrôles de fiabilisation des DSN portant sur des risques identiques ou proches.

### *1.2 Fiabiliser les allègements généraux à partir des DSN transmises par l'employeur*

Des contrôles fondés sur l'utilisation des données individuelles seront déployés pour vérifier ou recalculer les cotisations dues par salariés avec une priorité accordée à la fiabilisation de la réduction générale des cotisations patronales, le cas échéant en proposition des évolutions de la norme DSN.

### *1.3 Assurer une cohérence d'ensemble des données individuelles et agrégées de la DSN*

L'Urssaf finalisera les travaux initiés lors de la précédente COG sur le recalcul des cotisations agrégées (CTP) à partir des seules bases individuelles de cotisations.

Afin d'améliorer le niveau de fiabilité et de réduire les écarts, l'Urssaf fournira l'ensemble des éléments techniques nécessaires à l'alimentation par les employeurs des données agrégées directement à partir des données individuelles, tout en respectant la correspondance entre les données agrégées et les données individuelles, et ce sans remise en cause des schémas comptables du recouvrement fondés sur les CTP.



## **Engagement n°2 : Concevoir et mettre en œuvre des actions de fiabilisation des DSN et de PASRAU dans un cadre partenarial, en particulier pour les besoins de ses attributaires**

Dans le cadre de la stratégie d'ensemble mise en place par l'Etat, l'Urssaf contribuera au pilotage opérationnel de la fiabilisation par l'identification et l'analyse des besoins de fiabilisation des attributaires et partenaires. Pour cela, le référentiel unique de contrôle mentionné *supra* tient compte des besoins de l'ensemble des partenaires.

Elle conduira des expérimentations sur certains besoins, en lien avec les partenaires volontaires, afin d'identifier les situations les plus génératrices d'anomalies, d'identifier les contrôles nécessaires ainsi que les actions d'accompagnement des déclarants (mises à jour de consignes, interlocution dédiée, etc.).

Les contrôles pour le compte de ses partenaires seront exécutés pour assurer seule l'interlocution avec les entreprises sur les bases des CRM déployés, afin de garantir l'unicité et la simplicité des procédures pour les employeurs. L'Urssaf contribuera à la fiabilisation des droits, en particulier au stade de la DSN de substitution dont elle est opératrice conjointement avec les caisses de la MSA.

Elle restituera les résultats des actions de fiabilisation à l'ensemble des bénéficiaires tant externes (employeurs, salariés, attributaires) qu'internes, dans une logique d'amélioration continue : montants fiabilisés par type d'assiette ou d'exonération, cotisation, qualité des logiciels de paie, fourniture de statistiques.

## **Engagement n°3 : Renforcer l'accompagnement du déclarant dans la correction de ses données sociales**

### *3.1 Développer l'accompagnement et la prévention auprès des éditeurs de paie, des tiers-déclarants et des déclarants*

Cet objectif implique de mettre en œuvre les sept actions suivantes :

- renforcer et structurer les offres visant à outiller l'utilisateur en amont du dépôt de la DSN (rendez-vous personnalisés, webinaires, brique d'auto-contrôles métier...); mettre à disposition et promouvoir un dispositif permettant aux déclarants de réaliser un auto-contrôle sur la cohérence des données avant le dépôt du fichier DSN.
- établir avec la CCMSA et le GIP-MDS des actions de prévention communes auprès des éditeurs de logiciels de paie, experts comptables et autres tiers-déclarants afin de prévenir les atypies : mieux anticiper les évolutions de la réglementation, communiquer sur les erreurs les plus fréquentes et en tirer les conséquences en termes d'évolution de consignes, de mise à jour des guides déclaratifs et de développement d'autres modes d'accompagnement.
- renforcer les actions de contact sortant pour accompagner les déclarants et profiter des contacts entrants, en lien avec la chaîne de déclaration et de recouvrement, pour sensibiliser les usagers et tiers associés à l'importance de la juste déclaration des données individuelles et agrégées de la DSN.
- mettre en œuvre les accompagnements des usagers et tiers associés adaptés à chaque étape de la cinématique rénovée de la chaîne déclarative DSN et du contrôle (à l'issue

de chaque déclaration mensuelle, pour accompagner les corrections d'anomalies non réalisées en M+1, lors des régularisations annuelles, en amont et en aval de la DSN de substitution).

- parallèlement à l'automatisation des CRM normalisés, enrichir le service d'accompagnement en ligne Suivi DSN, pour répondre aux besoins des utilisateurs ainsi que prévoir les adaptations demandées par les partenaires, en articulation avec les portails existants.
- développer un accompagnement adapté aux tiers-déclarants, notamment en facilitant en *front-office* et en *back-office* la vision et la gestion par portefeuille de tiers-déclarant (notamment les experts-comptables).
- rendre en compte la spécificité des grandes entreprises en matière de fiabilisation des données DSN, et leurs besoins d'accompagnement à la prévention et à la correction des anomalies.

### 3.2 Faciliter l'accès à l'information des déclarants

L'accès des déclarants à l'information sera facilité en :

- digitalisant la mise à disposition du guide déclaratif DSN, et PASRAU ;
- donnant au déclarant la possibilité de connaître les modalités et les détails des calculs d'effectifs et faciliter plus encore leur accès au taux de versement mobilité applicable<sup>2</sup> ;
- anticipant les évolutions de la réglementation, ce qui suppose de communiquer sur les erreurs les plus fréquentes et en tirer les conséquences en termes d'évolution de consignes, de mise à jour des guides déclaratifs et autres modes d'accompagnement.

### 3.3 Engager un travail de labellisation des logiciels de paie

Les travaux de labellisation des logiciels de paie seront conduits en co-définissant avec l'État, et en lien avec le GIP-MDS, les conditions de la mise en place d'une labellisation des logiciels de paie qui compléterait cette chaîne d'amélioration continue de la qualité déclarative. Cette labellisation viserait à aider les entreprises dans leur choix en matière de logiciels et constituerait une incitation forte pour les éditeurs à porter plus rapidement les évolutions et corrections et à respecter les consignes et principes de la DSN.

Concomitamment aux travaux relatifs à la labellisation sur les logiciels de paie, il conviendra de définir avec l'Etat le contenu d'un fichier normé des écritures sociales, inspiré de ce qui existe en matière fiscale, pour renforcer la productivité des contrôles.

## Engagements de l'État

### Engagement 4-1

L'État s'engage à mettre en œuvre une gouvernance de la fiabilisation des données sociales (DSN et Pasrau) qui associera étroitement l'Urssaf, au titre de la cohérence entre les besoins de fiabilisation nouveaux et les contrôles existants, et de l'analyse de la capacité

---

<sup>2</sup> La mise à disposition des CTP et taux VM est déjà en ligne sur la table de référence d'urssaf.fr : <https://fichierdirect.declaration.urssaf.fr/TablesReference.htm>

d'absorption de nouveaux contrôles par les déclarants comme par les organismes de recouvrement.

### **Engagement 4-2**

Afin de sécuriser les obligations et la production de leur DSN par les employeurs, l'État s'engage à associer l'Urssaf et le GIP-MDS à la réflexion sur la mise en place d'une labellisation des logiciels de paie, en déterminant notamment les fonctionnalités à couvrir, la chronologie et l'opérateur qui pourrait en être chargé.

Par ailleurs, à l'instar du fichier des écritures comptables et du plan comptable général, l'État s'engage – à partir d'un travail exhaustif mené en amont par l'Urssaf – à créer un fichier de données sociales, en réalisant le cas échéant les adaptations nécessaires des dispositions législatives ou réglementaires existantes.

Projet

## Actions à conduire par la caisse et échéances

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Engagement n° 1 : Mettre en œuvre une fiabilisation des données individuelles pour les besoins du recouvrement et de ses attributaires</b>	Définir et mettre en œuvre la politique de contrôle des DSN et de PASRAU pour les besoins du recouvrement et de ses attributaires : définition et priorisation des contrôles, évaluation de impacts/avantages/inconvénients	Définition et priorisation des contrôles déclaratifs en DSN et PASRAU conformément à la stratégie de fiabilisation	X	X	X	X	X
	Poursuivre la normalisation des contrôles et le déploiement des CRM normalisés, qui visent à mieux prendre en compte les anomalies par une intégration dans les solutions de paie	Déploiement des CRM normalisés pour tendre vers une généralisation de ce vecteur	X	X	X	X	X
	Finaliser le déploiement du référentiel de contrôle prenant appui sur la nouvelle cinématique de la DSN (du CRM normalisé à la DSN de substitution)	Tenue du référentiel unique de contrôles	X	X	X		
	Gérer le référentiel unique de contrôle prenant en compte les besoins de fiabilisation des partenaires et la nécessaire cohérence des données individuelles	Echanges avec l'ensemble des partenaires et la tutelle pour assurer le recueil des besoins de fiabilisation	X	X	X	X	X
	Assurer un bilan [trimestriel] à l'État des actions sur la fiabilisation	Bilan des actions de fiabilisation	X	X	X	X	X
<b>Engagement n°2 : déployer des actions de fiabilisation des</b>	Participer aux travaux sur la gouvernance de la fiabilisation des données sociales de la DSN, dont le pilotage stratégique est assuré par l'État	Appui opérationnel de la gouvernance de la fiabilisation	X	X	X	X	X
	Contribuer à la définition et à la mise en œuvre d'actions de fiabilisation des DSN communes avec le GIP-MDS, les organismes et destinataires des	Recensement des besoins de fiabilisation et de mise en conformité des données	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>DSN dans un cadre mutualisé avec le GIP-MDS et les organismes et administrations destinataires des DSN</b>	DSN, effectuées pour les besoins autres que ceux du recouvrement et de ses attributaires	des opérateurs et définir un programme de fiabilisation associant le cas échéant le GIP-MDS et les opérateurs de la sphère sociale					
	Co-construire avec le GIP-MDS les actions de prévention auprès des éditeurs de logiciels de paie, experts comptables et autres tiers-déclarants afin de prévenir les atypies	Information complète et consignes déclaratives auprès des éditeurs de logiciels, experts comptables et autres tiers-déclarants conformes à leurs besoins et avec un délai de prévenance suffisant	X	X	X	X	X
	Co-définir avec le GIP MDS les conditions de la mise en place d'une labellisation des logiciels de paie sur des cas standards de gestion de la DSN	Participation à la définition du processus de labellisation des éditeurs de logiciels de paie			X		
	Mobiliser avec le GIP MDS le levier partenarial avec les acteurs du déclaratif social, parmi lesquels le SDDS (éditeurs de paie) et le CNOEC	Mise en place d'une relation partenariale active auprès des organisations représentatives des acteurs de la paie (SDDS, GPEBE, CNOEC...) afin de les mobiliser pour faire progresser la conformité des données	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	Mettre en œuvre la DSN de substitution – ainsi que le cadre procédural qui l'accompagne – dans un cadre mutualisé qui tient compte des besoins de de corrections des organismes et des administrations destinataires des DSN	Déploiement de la DSN de substitution suite à fiabilisation et suite à contrôle		X			
<b>Engagement n°3 : Renforcer l'accompagnement du déclarant dans la correction de ses données sociales</b>	Renforcer les actions de contacts sortants pour accompagner les déclarants et profiter des contacts entrants, en lien avec la chaîne déclarative et du recouvrement, pour sensibiliser les usagers et tiers associés à l'importance de la juste déclaration des données individuelles et agrégées de la DSN	Développement des actions de contact sortant, conformes à la stratégie générale de fiabilisation des données, en ciblant en particulier les déclarants qui n'assurent pas une mise en conformité des données sociales suite à CRM normalisé, en amont de la mise en œuvre de la DSN de substitution	X				
		Développement des actions de sensibilisation vers les tiers-déclarants	X				
	Digitaliser la mise à disposition du guide déclaratif PASRAU	Mise en ligne du guide PASRAU			X		
	Renforcer et structurer les offres visant à outiller l'utilisateur en amont du dépôt de la DSN (RDV personnalisés, webinaires, brique d'auto-contrôles...); mettre à disposition et promouvoir un dispositif permettant aux déclarants de réaliser un auto-contrôle sur la cohérence des données	Développement des offres adaptées aux besoins des déclarants afin de prévenir les anomalies déclaratives		X	X		

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	individuelles avec les données agrégées avant le dépôt du fichier DSN	Participation à la mise en œuvre d'une brique d'auto-contrôle avant dépôt de la DSN		X	X		
	Mettre en œuvre plusieurs niveaux de réponse et d'accompagnement des usagers et tiers associés à chaque étape de la cinématique renouée de la chaîne déclarative DSN et du contrôle	Mise en œuvre des relances ciblées auprès des déclarants afin d'optimiser l'efficacité et la pertinence des CRM normalisés	X	X			
	Développer et piloter une offre de service attentionnée consistant en un parcours d'accompagnement à la fiabilisation des données DSN à destination des usagers en cas de difficulté (y compris les grandes entreprises) ou en cas d'absence de régularisation et de mise en conformité ; dans ce cadre, développer une offre Urssaf API sur les données clés de Suivi DSN	Déploiement d'un accompagnement attentionné à l'attention des déclarants en difficulté, en cas d'absence de mise en conformité			X		
	Développer un accompagnement adapté aux tiers-déclarants, notamment en facilitant en front-office et en back-office la vision et la gestion par portefeuille de tiers-déclarant (et notamment les experts-comptables)	Déploiement d'un service de gestion par portefeuille tiers-déclarant dans <i>Suivi DSN</i>		X			
	Enrichir le service d'accompagnement en ligne <i>Suivi DSN</i> , pour répondre aux besoins des utilisateurs ainsi que les adaptations demandées par les partenaires	Enrichissement progressif du service Suivi DSN en fonction des recueils de besoins des utilisateurs	X	X	X		
	Donner la possibilité au déclarant de connaître les modalités et les détails des calculs d'effectifs	Mise à disposition des déclarants les effectifs		X			

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		moyens annuels et les effectifs moyens mensuels					
	Tenir compte de la spécificité des grandes entreprises en matière de fiabilisation des données DSN	Déploiement des offres d'accompagnements ciblées auprès des grandes entreprises, notamment versant en lieu unique (VLU)	X				
	Mieux anticiper les évolutions de la réglementation, communiquer sur les erreurs les plus fréquentes et en tirer les conséquences en termes d'évolution de consignes, de mise à jour des guides déclaratifs et autres modes d'accompagnement	Anticipation de l'évolution des supports d'information et des consignes déclaratives, lorsque cela est possible, au regard de l'évolution attendue de la réglementation	X	X	X	X	X



## Actions à conduire par l'État et échéances

Engagements	Échéances				
	2023	2024	2025	2026	2027
<p>Engagement 4-1 :</p> <p>L'État s'engage à mettre en œuvre une gouvernance de la fiabilisation des données sociales (DSN et Pasrau) qui associera étroitement l'Urssaf, au titre de la cohérence entre les besoins de fiabilisation nouveaux et les contrôles existants, et de l'analyse de la capacité d'absorption de nouveaux contrôles par les déclarants comme par les organismes de recouvrement.</p>	X				
<p>Engagement 4-2 :</p> <p>Afin de sécuriser les obligations et la production de leur DSN par les employeurs, l'État s'engage à associer l'Urssaf et le GIP-MDS à la réflexion sur la mise en place d'une labellisation des logiciels de paie, en déterminant notamment les fonctionnalités à couvrir, la chronologie et l'opérateur qui pourrait en être chargé.</p> <p>Par ailleurs, à l'instar du fichier des écritures comptables et du plan comptable général, l'État s'engage – à partir d'un travail exhaustif mené en amont par l'Urssaf – à créer un fichier de données sociales, en réalisant le cas échéant les adaptations nécessaires des dispositions législatives ou réglementaires existantes</p>		X	X	X	X

## Indicateurs

		CIBLES METROPOLE				
N°	Libellé de l'indicateur	2023	2024	2025	2026	2027
11	Taux d'évolution de la qualité initiale des déclarations	\	cibles 2024 à 2027 fixées fin 2023			
12	Taux d'évolution de la qualité des déclarations après correction	\	cibles 2024 à 2027 fixées fin 2023			
13	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	1,90%	1,80%	1,80%	1,80%	1,70%

		CIBLES DOM				
N°	Libellé de l'indicateur	2023	2024	2025	2026	2027
11	Taux d'évolution de la qualité initiale des déclarations	\	cibles 2024 à 2027 fixées fin 2023			
12	Taux d'évolution de la qualité des déclarations après correction	\	cibles 2024 à 2027 fixées fin 2023			
13	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	12%	11%	10%	8%	6%

## Fiche thématique 5 : Simplifier les démarches des entreprises par la poursuite des transferts de collecte

### Enjeux

L'Urssaf s'appuiera sur l'expérience acquise lors des transferts réalisés sur la période conventionnelle 2018-2022, en application de la loi pour la liberté pour choisir son avenir professionnel et de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2020, pour mettre en œuvre, au cours de la COG 2023-2027, les transferts de collecte prévus par la loi.

Au-delà, il conviendra d'instruire les modalités et conditions d'éventuels nouveaux transferts, en veillant à ce que ces derniers répondent aux objectifs poursuivis de simplification pour les déclarants, de fiabilisation des droits des assurés et/ou de renforcement de l'efficacité du recouvrement pour les finances publiques.

L'extension des missions de l'Urssaf impose un enrichissement des engagements portés par l'Urssaf vis-à-vis de ses attributaires. De ce fait, l'Urssaf s'engage sur la mise en œuvre d'actions visant au renforcement du service rendu aux attributaires.

Des objectifs communs seront établis tant sur le niveau de service à rendre aux déclarants que sur la qualité des données véhiculées, notamment en vue de fiabiliser les droits des salariés. Des indicateurs partagés permettront de mesurer le niveau de services rendus aux déclarants et de suivre le niveau de fiabilisation des données.

### Engagements de l'Urssaf

#### **Engagement n°1 : Assurer le transfert des cotisations de la Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse (Cipav) et de la Caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires (CRPCEN)**

À la suite du transfert du recouvrement des cotisations de retraite de base, de retraite complémentaire et d'invalidité-décès le 1<sup>er</sup> janvier 2023, l'Urssaf est devenue l'interlocutrice unique des professionnels libéraux affiliés à la Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse (Cipav) en matière de recouvrement.

Une organisation transitoire spécifique permet d'assurer le recouvrement des cotisations antérieures à 2023.

En application de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2020, l'Urssaf assure par ailleurs la collecte, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, des cotisations sur salaires d'assurance maladie et de retraite des salariés du notariat et des clercs et est devenue l'interlocutrice unique des salariés affiliés à la CRPCEN pour la déclaration et le paiement de ces cotisations.

## **Engagement n°2 : Définir les prérequis au transfert des contributions conventionnelles de formation professionnelle et de dialogue social**

L'article 41 de la loi n°2018-771 pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018 et l'ordonnance n°2021-797 du 23 juin 2021 rendent possible un transfert du recouvrement aux Urssaf (et une intégration des déclarations en DSN) des contributions conventionnelles affectées au développement de la formation professionnelle continue et au développement du dialogue social.

Les sommes collectées relèvent du domaine conventionnel, ce qui a pour incidence de n'obliger ni l'Urssaf ni les organisations représentatives des branches. Afin de répondre aux objectifs de simplification du service rendu aux entreprises, de fiabilisation des données déclaratives et d'amélioration de la performance du recouvrement, les éventuels transferts doivent satisfaire plusieurs exigences préalables :

- La mensualisation de la collecte et l'intégration de la contribution dans le vecteur déclaratif de la DSN ;
- La définition de règles d'assiette, de calcul d'effectifs et de redevabilité conformes aux contributions légales déjà recouvrées ;
- Une cohérence entre les modalités de répartition retenues pour le champ de la formation professionnelle et celui du dialogue social, pour le niveau légal et conventionnel ;
- La détermination de conditions juridiques et opérationnelles de collecte garantissant que celle-ci n'ait pas pour effet de faire contribuer la sécurité sociale au financement de dispositifs purement conventionnels.

Afin d'en garantir le respect et sans préjudice de l'existence d'une convention entre l'Urssaf et les branches, des dispositions de niveau règlementaire, voire législatif, prévoiront le respect de conditions – notamment de cahiers des charges techniques – préalablement à tout transfert de collecte.

## **Engagement n°3 : Définir les conditions de réussite d'autres transferts de contributions**

Dans le prolongement des transferts opérés lors de la période conventionnelle 2018-2022 ou au début de la période 2023-2027, et afin de simplifier le service rendu aux usagers et d'améliorer les performances du recouvrement, l'Urssaf s'engage à instruire, en lien avec les pouvoirs publics, les modalités d'éventuels transferts d'autres collectes au sein de la sphère sociale.

Le transfert de la collecte de prélèvements à l'Urssaf doit être mis en œuvre s'il apporte un gain en termes de simplification pour les usagers (employeurs, travailleurs indépendants), de fiabilisation des droits des assurés sociaux et/ou de gains d'efficacité du recouvrement pour les finances publiques, ce qui suppose que :

- Les redevables soient déjà connus de l'Urssaf et le prélèvement considéré soit déclaré et payé dans le cadre de processus identiques à la collecte des autres prélèvements sociaux (ou qu'il puisse être le cas échéant intégré dans ces processus). Le transfert peut alors impliquer des travaux d'alignement des cadres

législatif et réglementaire relatifs aux règles de redevabilité, de collecte, d'assiette et de calcul des prélèvements, sur les règles générales applicables aux prélèvements Urssaf ;

- Le prélèvement considéré représente une masse financière suffisante ou concerne un nombre d'usagers suffisamment significatif pour garantir que le transfert de collecte, au vu des charges de projet et de fonctionnement, présente un retour sur investissement satisfaisant.
- Les exigences spécifiques liées au contrôle et à la collecte de ce prélèvement mobilisent des ressources proportionnées aux objectifs poursuivis, et garantissent la qualité et la performance de la collecte des autres prélèvements.

A l'aune des enseignements tirés des précédents transferts de collecte et conformément aux préconisations du rapport du Haut conseil au financement de la protection sociale (HCFiPS) sur l'avenir du recouvrement social de 2022, il est proposé que soient priorités les projets de transferts qui répondent aux trois critères fondamentaux et cumulatifs suivants :

- Relever de la sphère des contributions légalement ou conventionnellement obligatoires ;
- Permettre la réalisation de gains d'échelle au regard des transferts précédents ;
- Répondre aux quatre objectifs suivants :
  - Assurer une réelle simplification pour les usagers ;
  - Contribuer à la garantie et à la fiabilisation des droits et apporter notamment des solutions opérationnelles de fiabilisation de la DSN aux opérateurs concernés ;
  - Accroître le rendement du prélèvement ou réduire les coûts de gestion pour un retour sur investissement acceptable au regard des coûts du projet ;
  - Améliorer le pilotage d'une politique publique par une meilleure couverture de celle-ci et permettre une meilleure visibilité sur sa portée.

Le choix de l'État de procéder à de nouveaux transferts fait suite à la réalisation d'une étude d'opportunité conduite par l'Urssaf et statuant sur les critères précités.

## **Engagement n°4 : Renforcer le service rendu aux attributaires**

L'extension du périmètre des recettes recouvrées par l'Urssaf s'est accompagnée, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, d'une réforme des relations financières visant à rendre plus simples, plus prévisibles et plus lisibles les reversements aux attributaires de ces recettes.

Portant sur les attributaires de recettes collectées sur le champ des employeurs de salariés (hors régime général et assimilé), cette réforme vise également à faciliter le lien entre les reversements - qui correspondent désormais aux cotisations dues par les employeurs et non plus aux sommes encaissées - et les données déclaratives permettant l'ouverture des droits sociaux.

Cette réforme a également permis de clarifier le cadre juridique relatif à la nature des données transmises aux attributaires par l'Urssaf Caisse nationale, recentrées sur celles nécessaires à l'exercice de leurs missions et notamment à leur pilotage financier et au contrôle par ces organismes des sommes qui leur sont reversées.

Dans ce cadre et afin d'améliorer la satisfaction des attributaires sur le service rendu par l'Urssaf, celle-ci a engagé avec ses attributaires une rénovation importante du cadre de leurs relations financières et de gestion.

Ces actions ont vocation à s'amplifier et à se généraliser dans les prochaines années en prévoyant notamment :

- d'ouvrir plus largement et d'enrichir les fonctionnalités du « Portail Partenaires » dédié qui permet de consulter certaines données du système d'information de l'Urssaf et d'accéder à une messagerie sécurisée pour effectuer des demandes d'informations à l'Urssaf ;
- de maintenir un très haut niveau de qualité de répartition des recettes, tout en évaluant l'opportunité d'une évolution du moteur de répartition en cohérence avec celle de la gestion des données déclaratives ;
- de restituer à une sélection d'attributaires le résultat global des actions de fiabilisation et de contrôle ayant un impact sur les recettes qui leur sont affectées ;
- de documenter la maîtrise des principaux processus de gestion des recettes qui leur sont affectées, maîtrise par ailleurs certifiée par la Cour des comptes dans le cadre de la certification des comptes du régime général de la sécurité sociale. De garantir une supervision des montants reversés pour détecter les évolutions atypiques et les anomalies, et en rendre compte ;
- de systématiser lorsque c'est pertinent :
  - les rapprochements entre les données déclaratives individuelles ou agrégées dont ils disposent aux fins de leurs missions et les cotisations et contributions reversées ;
  - la fourniture d'éléments de corroboration et d'analyse sur la collecte annuelle, pour faciliter le pilotage par les attributaires de leurs recettes en lien avec les prévisions dont ils disposent déjà.

Pour la mise en œuvre de ces actions, il sera notamment prévu des évolutions informatiques au niveau des entrepôts de données et de la traçabilité des événements de gestion dans le système de recouvrement, un renforcement du contrôle interne de la cohérence des données et une extension du dispositif de surveillance dédié à la sécurisation des recettes de certains attributaires en fonction des besoins.

## Engagements de l'État

### Engagement 5-1

Dans la perspective d'un transfert, assurer la simplification des conditions de collecte des contributions conventionnelles de formation professionnelle et de dialogue social

L'État se porte garant des conditions de faisabilité et de sécurisation de ces transferts de collecte des contributions conventionnelles exposées *supra*. Il prendra les textes fixant le cahier des charges techniques de reprise de cette collecte.

Pour accompagner cette démarche de simplification, l'État s'engage à construire avec les branches un état des lieux précisant les opérateurs en responsabilité ainsi que les règles de

gestion aujourd'hui appliquées et à examiner les conditions dans lesquelles les opérateurs de compétences pourraient conserver le recouvrement de tout ou partie de ces contributions. Cet état des lieux porte sur les modalités actuelles de collecte des contributions (taux, seuil d'effectif...) et les accords de branche étendus.

L'Etat définira les conditions financières de la prise en charge de ces missions par l'Urssaf permettant de garantir la neutralité financière de ces missions pour la Sécurité sociale.

Il définira enfin les conséquences opérationnelles de contestations contentieuses des arrêtés d'extension de ces contributions.

L'Etat instruira par ailleurs les conditions de pérennisation d'un recouvrement par les opérateurs de compétences.

### **Engagement 5-2**

Associer systématiquement l'Urssaf à la phase d'instruction préalable à une décision de transfert.

La trajectoire d'évolution des moyens de l'Urssaf définie dans la COG sera ajustée, comme lors de la précédente période conventionnelle, pour tenir compte des éléments que la convention n'a pas pu anticiper.

Une liste des transferts programmés est régulièrement partagée avec l'Urssaf qui en informe son conseil d'administration.

### **Engagement 5-3**

Faire converger les règles de collecte des contributions qui doivent être transférées aux Urssaf vers celles des autres cotisations ou contributions sociales déjà recouvrées par les Urssaf.

### **Engagement 5-4**

Clarifier le partage des responsabilités en amont des transferts, afin que les prérogatives de l'Urssaf soient bien identifiées sur les champs de la collecte, de la fiabilisation et du contrôle

## Actions à conduire par la caisse et échéances

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Engagement n°1 : Assurer le transfert des cotisations de la Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse et de la Caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires</b>	Préparer et mettre en œuvre les transferts des cotisations dans les délais impartis par les pouvoirs publics	Mise en œuvre réussie des transferts des cotisations identifiées en respectant les échéances fixées et en assurant un recouvrement et un service de qualité pour les usagers et les attributaires visés par les transferts	X				
<b>Engagement n°2 : Définir et les prérequis et au transfert des contributions conventionnelles de formation professionnelle et de dialogue social</b>	Définir les prérequis au transfert des contributions conventionnelles	Détermination avec l'État des conditions techniques ("cahier des charges") que devra respecter toute convention entre l'Urssaf et une branche déterminant le transfert de collecte	X				
		Mise en œuvre du transfert	A définir				
<b>Engagement n°3 : Définir les conditions de réussite d'autres transferts de contributions</b>	Produire une étude d'opportunité sur chaque potentiel nouveau transfert	Formalisation des critères d'analyse, livraison d'une note de synthèse ainsi que mise à	X	X	X	X	X



Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		jour des fiches d'analyse si besoin					
<b>Engagement n°4 : Renforcer le service rendu aux attributaires</b>	Améliorer la satisfaction des attributaires sur le service rendu par l'Urssaf Caisse nationale, via la rénovation du cadre de relations financières et de gestion	Enrichissement des fonctionnalités du « Portail Partenaires	X	X	X	X	X
		Maintien d'un très haut niveau de qualité de répartition des recettes, tout en engageant des travaux sur l'évolution du moteur de répartition en cohérence avec celle de la gestion des données déclaratives	X	X	X	X	X
		Restitution à une sélection d'attributaires du résultat global des actions de fiabilisation et de contrôle ayant un impact sur les recettes qui leur sont affectées	X	X	X	X	X
		Documentation de la maîtrise des principaux processus de gestion des recettes qui sont affectées, notamment dans le	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		cadre de la certification de leurs comptes,					
		Supervision des montants reversés pour détecter les évolutions atypiques et les anomalies	X	X	X	X	X
		Systematisation lorsque c'est pertinent des rapprochements entre les données déclaratives individuelles ou agrégées et la fourniture d'éléments de corroboration et d'analyse sur la collecte annuelle	X	X	X	X	X
		Élaboration d'une offre d'informations analytiques sur les recettes affectées permettant une meilleure compréhension de leur rendement et de leur évolution	X	X	X	X	X

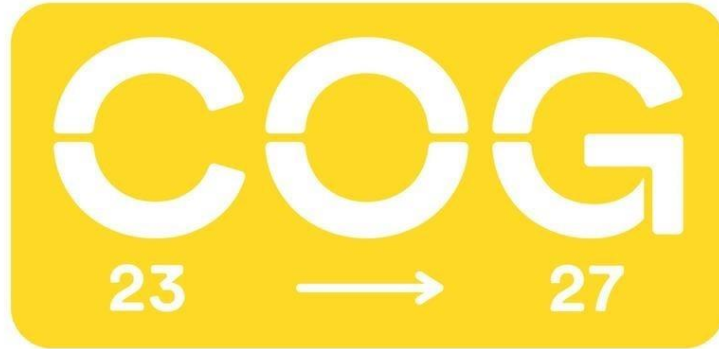
## Actions à conduire par l'État et échéances

Engagements	Échéances				
	2023	2024	2025	2026	2027
<p>Engagement 5-1</p> <p>Dans la perspective d'un transfert, assurer la simplification des conditions de collecte des contributions conventionnelles de formation professionnelle et de dialogue social</p>	X	X			
<p>Engagement 5-2</p> <p>Associer systématiquement l'Urssaf à la phase d'instruction préalable à une décision de transfert.</p> <p>La trajectoire d'évolution des moyens de l'Urssaf définie dans la COG sera ajustée, comme lors de la précédente période conventionnelle, pour tenir compte des éléments que la convention n'a pas pu anticiper.</p> <p>Une liste des transferts programmés est régulièrement partagée avec l'Urssaf qui en informe son conseil d'administration.</p>	X	X	X	X	X
<p>Engagement 5-3</p> <p>Faire converger au maximum en amont les règles des collectes qui doivent être transférées aux Urssaf avec les règles du régime général - ou d'autres opérateurs dont le transfert a déjà été opéré</p>	X	X	X	X	X

Engagements	Échéances				
	2023	2024	2025	2026	2027
Clarifier le partage des responsabilités en amont des transferts, afin que les prérogatives de l'Urssaf soient bien identifiées sur les champs de la collecte, de la fiabilisation et du contrôle	X	X	X	X	X

## Indicateur

N°	Libellé de l'indicateur	CIBLES				
		2023	2024	2025	2026	2027
14	Note de satisfaction des partenaires	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0



## Ambition 3 Concilier performance du recouvrement et accompagnement des entreprises

Fiche thématique 6 : Accroître la performance du recouvrement  
tout en poursuivant l'accompagnement attentionné des publics en  
difficulté

### Enjeux

Dans le contexte d'une crise sanitaire et économique exceptionnelle par son ampleur, l'Urssaf s'est fortement mobilisée pour préserver la trésorerie des entreprises et soutenir l'économie par des mesures fortes et inédites de reports et de suspension des échéances de cotisations. Le recouvrement amiable et forcé a été interrompu.

En sortie de crise, l'Urssaf a déployé une démarche en deux temps :

- Mise en place de plans d'apurement proposés par l'Urssaf pour étaler le paiement de la dette Covid ;
- Reprise graduelle du recouvrement amiable et forcé au cours du second semestre 2022.

La gestion des suites de cette crise et de la reprise du recouvrement constitue un enjeu majeur de la COG 2023-2027.

Dans ce contexte, l'Urssaf rénovera sa politique de recouvrement amiable et forcé selon trois axes fondamentaux :

- Une personnalisation accrue du recouvrement selon la situation de l'utilisateur, avec des communications adaptées et préventives ;
- Un accompagnement renforcé des entreprises en difficulté, en coordination avec les autres administrations, en particulier la DGFIP ;
- Un renforcement de la performance du recouvrement, par une approche plus orientée en fonction des enjeux et risques financiers.

## Engagements de l'Urssaf

### Engagement n°1 : Adapter le recouvrement à la sortie de la crise sanitaire en mettant en place dans la durée un recouvrement plus amiable et adapté au profil de l'utilisateur

La reprise du recouvrement amiable et forcé nécessitera une attention et un suivi accrus des plans d'apurement mis en place à l'occasion de la crise sanitaire afin de s'assurer qu'ils permettent de concilier au maximum la sécurisation des encaissements et la pérennité des entreprises.

Ainsi, il est proposé d'adapter les parcours du recouvrement amiable et forcé aux profils des usagers en mettant en place :

- un recouvrement plus amiable, avec le développement de la réitération des relances amiables dans le processus de recouvrement,
- un recouvrement plus proactif avec l'envoi de plans d'apurement automatisés "hors crise". Cette disposition sera expérimentée en 2023 sur les usagers primo-débiteurs employeurs et travailleurs indépendants, avant d'être le cas échéant étendue à d'autres profils de débiteurs pour lesquels cette démarche présente un intérêt au cours de la COG.

A moyen terme, la rénovation du système d'informations permettra aux Urssaf d'adapter les parcours et processus du recouvrement amiable et forcé (RAF) aux profils des débiteurs et de se donner ainsi les moyens de déployer plus facilement des politiques nationales différenciées et leurs déclinaisons locales. Par ailleurs, les évolutions du système d'information amélioreront l'ergonomie du poste de travail pour les collaborateurs de l'Urssaf.

A titre d'illustration, cette refonte du système d'information RAF rendra possible :

- l'initialisation de parcours de recouvrement différenciés en fonction des secteurs d'activité et des territoires;
- la comparaison entre Urssaf (ou au sein d'une même Urssaf) de l'efficacité des actions menées, afin d'accroître la performance des actions engagées.
- une différenciation accrue du rythme et des procédures de recouvrement engagées sur la population des travailleurs indépendants, en permettant notamment d'accélérer la transmission des titres aux huissiers de justice pour les multi-débiteurs ou au contraire

de ralentir la mise en œuvre du recouvrement forcé pour permettre l'accompagnement des TI en difficulté, ou pour mettre en œuvre une politique de recouvrement adaptée aux créances des auto-entrepreneurs.

## **Engagement n°2 : Enrichir la détection et l'accompagnement des employeurs et des travailleurs indépendants en difficulté**

Cet accompagnement sera poursuivi et développé ces prochaines années. Il est ainsi proposé :

- Concernant les employeurs : de contribuer à l'enrichissement de l'outil "Signaux faibles" pour améliorer le dispositif de détection des entreprises en difficulté, accroître le volume des entreprises suivies, et mettre en place de nouveaux cas d'usage en fonction de l'analyse des risques de non-paiement ou de défaillance.
- S'agissant des travailleurs indépendants : d'industrialiser le repérage des travailleurs indépendants en situation de fragilité. Il s'agit d'identifier, au terme d'une expérimentation sur l'analyse des situations à risque, les critères les plus susceptibles de révéler une situation de fragilité, via dans un premier temps des informations disponibles en Urssaf puis enrichies par des informations transmises par les partenaires (assurance maladie, allocations familiales...). Ce projet de dispositif de détection de la fragilité des travailleurs indépendants et auto-entrepreneurs vise à terme à faciliter la mise en œuvre d'actions vers des publics ciblés, notamment la mise en place d'un recouvrement attentionné et l'éligibilité à l'action sociale du CPSTI.
- De manière générale, de renforcer l'expertise des collaborateurs de l'Urssaf en matière d'analyse financière ou encore de prise de garanties, et de constituer à cette fin un réseau national d'analystes financiers.

## **Engagement n°3 : Améliorer la performance du recouvrement amiable et forcé en passant d'une approche de conformité à une logique de performance financière**

La performance du recouvrement des Urssaf, même si elle est déjà très élevée, peut encore être optimisée. Plusieurs leviers d'action doivent être mobilisés :

- Sécuriser les créances au plus tôt en se fondant, en particulier, sur des priorisations d'enjeux financiers et la mise en place d'un *scoring* de recouvrabilité des créances ;
- Mettre en place un mécanisme de gestion de créances irrécouvrables par les organismes, dans un cadre fixé par la caisse nationale, en contrepartie du maintien d'un haut niveau de performance du recouvrement. L'atteinte d'un niveau de performance du recouvrement suffisamment solide et pérenne fera l'objet d'un bilan partagé avec les services de l'Etat en 2024 et conditionnera la mise place de ce mécanisme ;
- Renforcer le suivi de l'activité et des performances des commissaires de justice : de nouvelles conventions communes et harmonisées pour les différentes populations gérées par l'Urssaf seront mises en place et tiendront compte des spécificités de chacune ;

- Optimiser les relations avec les mandataires afin d'accompagner au mieux les entreprises en procédure collective. Dans ce cadre, la mise en place d'échanges dématérialisés sera privilégiée, en lien avec la chambre nationale des mandataires.
- Définir des procédures et modalités de recouvrement adaptées aux débiteurs publics, afin de garantir l'équité entre usagers ;
- Expertiser les possibilités de compensation entre créances Urssaf et paiements au sein de la sphère de la sécurité sociale, et entre débits et crédits de nature fiscale et sociale, en vue notamment d'assurer le recouvrement des créances sur les prestations sociales ou encore sur des sommes dues au cotisant au plan fiscal (un principe-miroir en cas de créance sur l'Urssaf serait alors possible).

## **Engagement n°4 : Renforcer le développement des synergies avec le réseau de la DGFIP**

Les relations avec le réseau de la DGFIP sont amenées à se développer dans un objectif d'efficacité du recouvrement et d'accompagnement des entreprises en difficulté.

Dans ce cadre, plusieurs actions apparaissent prioritaires :

- La poursuite de l'accompagnement coordonné mis en œuvre dans le cadre du plan national de sortie de crise de juin 2021, et notamment le suivi opérationnel des entreprises en risque de défaillance ;
- Le développement de l'accueil coordonné ou conjoint des débiteurs communs ;
- L'évolution des conventions entre les DDFIP et l'Urssaf pour les étendre à de nouveaux domaines de coopération (par exemple, pour la gestion du recouvrement des travailleurs indépendants) ;
- La coordination des politiques d'octroi de délais ;
- La mise en œuvre de pratiques harmonisées entre les deux réseaux en matière de procédures collectives, notamment dans le cadre des assignations en redressement ou liquidation judiciaire ;
- Le développement d'une coordination post-CCSF lorsque le plan CCSF est rompu ou refusé.

## **Engagement n°5 : Assurer un recouvrement de qualité dans les territoires d'outre-mer en prenant en compte leurs spécificités**

Au même titre que les Urssaf du réseau métropolitain, les organismes ultramarins contribuent à la performance du recouvrement. Leurs fragilités économiques et sociales, les difficultés rencontrées depuis de nombreuses années dans la gestion des cotisations sociales et la dégradation, constatée dès avant la crise sanitaire, du recouvrement dans la plupart des organismes, imposent de tenir compte des spécificités locales pour accompagner la reprise du recouvrement outre-mer. En effet, les plans d'apurement mis en place pendant la période Covid ont démontré qu'il était nécessaire de renforcer les démarches amiables au-delà des cibles arrêtées en métropole.

Les mesures ainsi engagées nécessitent de maintenir une attention particulière et d'adapter les orientations au contexte local. La présente COG doit permettre de poursuivre ces ajustements tout en renforçant les relations partenariales.



Les caisses d'outre-mer feront l'objet d'actions destinées à mettre à niveau la maîtrise des composantes fondamentales des activités de recouvrement (axe 1) et à améliorer la performance métier tout en prenant en compte les spécificités locales (axe 2).

La priorité sera donnée à la maîtrise pérenne des activités fondamentales :

- Fiabiliser le fichier des usagers au niveau administratif et déclaratif ;
- Traiter dans les meilleurs délais les instances issues du socle de référence de production, afin de fiabiliser la situation du compte et d'éviter les répétitions et cela avant toute opération de recouvrement.
- Maîtriser le niveau des crédits, afin de garantir aux usagers le remboursement des sommes qui leur reviennent, afin de garantir la bonne tenue des comptes (notamment la bonne intégration des débits) et d'assurer que les opérations de recouvrement s'effectuent sur une base fiable ;
- Superviser les mesures d'exonération, des données individuelles et collectives – recyclage des diverses anomalies et signalements pouvant avoir un impact sur la situation d'un compte usager ;
- Sécuriser les créances par des actions adaptées ;
- Renforcer la coopération entre les organismes ultramarins et les organismes de métropole en mettant en place des appuis à la prise en charge accrue des activités liées à la production et au recouvrement.

Les spécificités des territoires ultramarins conduisent par ailleurs à porter plusieurs actions pour renforcer la performance du recouvrement :

- Créer une démarche proactive au titre du recouvrement amiable et forcé avec la mise en place d'une politique pérenne de plans d'apurement ;
- Renforcer la performance du recouvrement avec une sensibilisation des publics et des partenaires sur les enjeux déclaratifs et de paiement ;
- Définir les axes communs d'une politique de recouvrement amiable et forcé en outre-mer ;
- Renforcer les relations avec les commissaires de justice et leur performance au moyen d'un conventionnement adapté aux territoires ultramarins, ainsi qu'avec les tribunaux dans le cadre d'assignations et de demandes en paiement.

## **Engagements de l'État**

### **Engagement 6-1**

- Adapter les textes réglementaires en fonction de l'augmentation de la performance du recouvrement : simplification de la gestion des remises de majorations de retard, relèvement des seuils d'abandon de créances et de mise en recouvrement, règles d'admission en non-valeur des créances.

### **Engagement 6-2**

- Adapter les textes réglementaires ou les instructions ministérielles afin de disposer de procédures et modalités de recouvrement adaptées aux débiteurs publics (mandatement d'office, saisie à tiers détenteur...) ;

- Expertiser les possibilités de compensation entre créances Urssaf et paiements au sein de la sphère de la sécurité sociale, et entre débits et crédits de nature fiscale et sociale.

### **Engagement 6-3**

- Instruire l'opportunité de déterminer des règles spécifiques à la mise en œuvre des plans d'apurement des créances en outre-mer.

### **Engagement 6-4**

Appuyer l'URSSAF dans la prise en compte des enjeux spécifiques des acteurs publics en outre-mer :

- Garantir le respect des obligations de régularité sociale des Administrations et collectivités territoriales (ACT) et des partenaires des départements ultramarins, par des dispositions facilitant le recouvrement sur ces employeurs publics ;
- Améliorer en outre-mer la coordination des acteurs de la sphère sociale et des administrations et des collectivités territoriales dans la délivrance des financements publics et de la commande publique.

PROJET

## Actions à conduire par la caisse et échéances

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Engagement n° 1 : Adapter le recouvrement à la sortie de la crise sanitaire en mettant en place dans la durée un recouvrement plus amiable et adapté au profil de l'usage</b>	Généraliser les propositions de délais de paiement pour les employeurs et TI primodébiteurs	Expérimentation et déploiement des propositions de délais de paiement	X	X			
	Généraliser les parcours adaptés avec le déploiement de la refonte des parcours	Mise en production et déploiement des parcours adaptés		X	X	X	X
	Adapter le processus RAF avec la généralisation de l'envoi d'avis amiable avant la mise en demeure	Déploiement de l'envoi d'avis amiables avant mise en demeure	X				
<b>Engagement n°2 : Enrichir la détection et l'accompagnement des employeurs et des travailleurs indépendants en difficulté</b>	Dans le cadre des travaux menés par la DGE et la DGFIP, contribuer à l'évolution de l'outil 'Signaux faibles' pour tenir compte de la sortie de crise.	Participation aux ateliers, détermination des règles métiers et tests le cas échéant de l'outil	X	X			
	Mettre en place une politique d'accompagnement « hors crise » des entreprises détectées dans le cadre de l'outil 'Signaux faibles' en coordination avec la DGFIP	Détermination de la politique d'accompagnement des remontées de l'outil "Signaux faibles", en lien avec la DGFIP	X	X			
	Utiliser un <i>scoring</i> de fragilité des TI : <ul style="list-style-type: none"> <li>- phase 1 : data mining</li> <li>- phase 2 : expérimentation</li> <li>- phase 3 : généralisation</li> </ul>	Réalisation du pilote et Mise en production du e-scoring de fragilité des TI	X	X	X	X	

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances					
			2023	2024	2025	2026	2027	
	Déployer un dispositif d'interruption du recouvrement TI en difficulté	Mise en œuvre du dispositif		X	X	X		
	Mettre en place un réseau d'analystes financiers	Déploiement du réseau d'analystes financiers	X					
	Poursuivre les formations aux bases de l'analyse financière pour les collaborateurs des Urssaf en charge de l'accompagnement des entreprises en difficultés	Déploiement des formations sur l'accompagnement des entreprises en difficultés	X					
<b>Engagement n°3 : Améliorer la performance du recouvrement amiable et forcé en passant d'une approche dictée par la conformité à une logique de performance financière</b>	Prioriser les créances à forts enjeux financiers et mettre en place d'un <i>scoring</i> de recouvrabilité	Mise en place d'un <i>scoring</i> de recouvrabilité des créances		X	X			
	Mettre en place un mécanisme de gestion de créances irrécouvrables	Publication du cadre de référence par la caisse nationale		X	X			
		Fournir à la tutelle le montant annuel des créances admises en non-valeur	X	X	X	X	X	
	Renforcer les relations et le suivi des commissaires de justice	Signature de nouvelles conventions de partenariat unique employeurs et TI avec les commissaires de justice		X				
	Optimiser les relations avec les mandataires afin d'accompagner au	Déploiement d'échanges dématérialisés avec les mandataires				X	X	X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances					
			2023	2024	2025	2026	2027	
	mieux les entreprises en procédure collective							
	Définir des procédures et modalités de recouvrement adaptées aux débiteurs publics, afin de garantir l'équité entre usagers	Elaboration et déploiement de la doctrine adaptée aux débiteurs publics	X	X				
	Expertiser les possibilités de compensation entre créances Urssaf et paiements au sein de la sphère de la sécurité sociale, et entre débits et crédits de nature fiscale et sociale	Conduite d'une étude sur la compensation des créances au sein de la sphère sociale et avec la sphère fiscale		X	X			
<b>Engagement n°4 : Renforcer le développement des synergies avec le réseau DGFIP</b>	Développer les accueils communs ou coordonnés des usagers prévus dans les conventions signées par les DDFIP et les Urssaf en matière de recouvrement amiable et forcé	Augmentation du nombre d'accueils communs DDFIP / Urssaf	X					
	Faire évoluer les conventions signées par les DDFIP en matière de recouvrement amiable et forcé afin de les étendre à de nouveaux domaines de coopération qui pourront être identifiés par les pratiques locales ou à d'autres segments d'usagers (recouvrement des TI notamment)	Evolution du modèle des conventions DDFIP / Urssaf en matière de RAF en lien avec la DGFIP	X	X	X			
	Coordonner les politiques d'octroi de délais avec le réseau DGFIP	Mise en place de travaux communs Urssaf / DGFIP dans	X	X	X	X	X	

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		le cadre de la feuille de route partagée					
	Mettre en œuvre de pratiques harmonisées entre les deux réseaux en matière de procédures collectives, notamment dans le cadre des assignations en redressement ou liquidation judiciaire.	Diffusion de consignes au réseau en matière de procédures collectives (assignations)	X	X	X		
	Développer une coordination post CCSF lorsque le plan CCSF est rompu ou refusé.	Diffusion de consignes au réseau en matière de coordination post CCSF (rompu ou refusé)	X	X	X		
<b>Engagement n°5 : Assurer un recouvrement de qualité dans les territoires d'outre-mer en prenant en compte leurs spécificités</b>	Maîtriser les principes de l'activité du recouvrement dans les organismes ultramarins, tout en tenant compte du contexte local	Fiabilisation du fichier usager au niveau administratif et déclaratif	X	X			
		Traitement des instances issues du système d'information et de production	X	X	X		
		Maîtrise du niveau des crédits	X	X			
		Supervision des mesures d'exonération, des données individuelles et collectives	X	X			
		Sécurisation des créances par des actions adaptées	X	X			

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		Renforcement de la coopération entre les organismes ultramarins et les organismes de métropole en étudiant notamment l'opportunité d'une prise en charge accrue des activités liées à la production et au recouvrement.	X	X	X	X	X
	Améliorer la performance du recouvrement en privilégiant la démarche amiable et la prise en compte des spécificités locales	Création d'une démarche proactive au titre du recouvrement amiable et forcé avec la mise en place d'une politique pérenne de plan d'apurement	X	X	X	X	X
		Renforcement de la performance du recouvrement avec une sensibilisation des publics et des partenaires sur les enjeux déclaratifs et de paiement	X	X	X	X	X
		Définition des axes communs d'une politique de recouvrement amiable et forcé en Outre-mer	X	X			
		Renforcement des relations avec les commissaires de justice et leur performance au moyen	X	X			

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		d'un conventionnement adapté aux territoires ultramarins, ainsi qu'avec les tribunaux dans le cadre d'assignations et de demandes en paiement.					

## Actions à conduire par l'État et échéances

Engagements	France				
	2023	2024	2025	2026	2027
Engagement 6-1 : Adapter les textes réglementaires en fonction de l'augmentation de la performance du recouvrement : simplification de la gestion des remises de majorations de retard, relèvement des seuils d'abandon de créances et de mise en recouvrement, règles d'admission en non-valeur des créances	X	X	X	X	
Engagement 6-2a : Adapter les textes réglementaires ou les instructions ministérielles afin de disposer de procédures et modalités de recouvrement adaptées aux débiteurs publics (mandatement d'office, saisie à tiers détenteur...)	X	X			
Engagement 6-2b :		X			



Expertiser les possibilités de compensation entre créances Urssaf et paiements au sein de la sphère de la sécurité sociale, et entre débits et crédits de nature fiscale et sociale.					
Engagement 6-3 : Instruire l'opportunité de déterminer des règles spécifiques à la mise en œuvre des plans d'apurement des créances en outre-mer	X	X			
Engagement 6-4a : Garantir le respect des obligations de régularité sociale des Administrations et collectivités territoriales (ACT) et des partenaires des départements ultramarins, par des dispositions facilitant le recouvrement sur ces employeurs publics	X	X			
Engagement 6-4b : Améliorer en outre-mer la coordination des acteurs de la sphère sociale et des administrations et des collectivités territoriales dans la délivrance des financements publics et de la commande publique	X	X			

## Indicateurs

N°	Libellé de l'indicateur	CIBLES METROPOLE				
		2023	2024	2025	2026	2027
15	Taux de maîtrise des taxations d'office (TO) des TI	74,0%	75,0%	76,0%	77,0%	78,0%
16	Taux de récupération des créances des TI à un an en montant	\	60%	65%	67%	69%
17	Taux de récupération des créances des employeurs à un an en montant	\	91%	92,50%	93%	93%
18	Taux de réduction du stock des créances en montant	45%	A définir chaque année			

N°	Libellé de l'indicateur	CIBLES DOM				
		2023	2024	2025	2026	2027
15	Taux de maîtrise des taxations d'office (TO) des TI	53,50%	55,50%	57,50%	59,50%	61,50%
16	Taux de récupération des créances des TI à un an en montant	\	30%	34%	38%	40%
17	Taux de récupération des créances des employeurs à un an en montant	\	60%	64%	68%	70%
18	Taux de réduction du stock de créances en montant	23%	A définir chaque année			

## Fiche thématique 7 : Poursuivre la mise en œuvre du droit à l'erreur et adapter notre stratégie et nos modalités de contrôle

### Enjeux

La bonne application du droit par les entreprises est déterminante pour garantir les ressources de la sécurité sociale, la préservation d'un cadre concurrentiel sain et la constitution des droits sociaux des assurés.

L'Urssaf y contribue, en amont, en accompagnant les entreprises pour garantir la bonne application du droit, en aval, en contrôlant les déclarations sociales.

L'exigence de qualité et d'exactitude des déclarations sociales nécessite d'intensifier la sécurisation préventive par la mise à disposition d'une information préalable claire et précise, par des actions de conseil individualisées et l'amplification de la politique de détection au plus tôt des erreurs déclaratives et d'accompagnement en vue de leur correction. En regard de l'intensification des opérations de fiabilisation des déclarations sociales (cf. fiche 4), la sécurisation juridique des entreprises repose sur une démarche générale d'information et de conseil aux usagers (en prévention et à l'occasion des actions de contrôle), sur l'enrichissement du bulletin officiel de la sécurité sociale et sur la poursuite de la révision et de la simplification de la doctrine en matière de cotisations et contributions sociales.

Ces évolutions appellent à redéfinir les objectifs prioritaires des actions de contrôle, en complémentarité des actions de sécurisation juridique et de fiabilisation des déclarations sociales.

La stratégie de contrôle pour la prochaine période conventionnelle se centre sur la mise en œuvre d'actions auprès des publics présentant un risque maximisé d'erreurs ou d'évasion sociale, en développant la capacité du réseau à mieux identifier les entreprises et travailleurs indépendants "à risque" lors de la sélection des entreprises, et en poursuivant l'adaptation des méthodes d'investigation.

Enfin, la définition d'une politique de règlement alternatif des litiges et la généralisation des échanges dématérialisés avec les juridictions contribueront à l'amélioration de la relation de confiance avec les usagers et à la réduction des délais de traitement des contentieux.

### Engagements de l'Urssaf

#### Engagement n°1 : Développer et intensifier les modalités de sécurisation juridique et de prévention des erreurs

La sécurisation juridique des déclarants repose sur une offre diversifiée de services (information/communication sur la législation, rescrits, visites-conseil...) facilitant la compréhension de la doctrine et sa bonne application dans une logique de prévention de l'erreur.

L'Urssaf poursuivra son accompagnement des usagers dans l'appréhension de la réglementation par le biais d'actions de communication (webconférences, tutoriels, etc.), en ciblant sa communication en fonction des profils des usagers et de leurs attentes. Une attention particulière sera portée sur les PME : après une phase de recueil des attentes et d'échanges, le dispositif de référent unique PME pourra le cas échéant être élargi ou adapté.

La mise en place du Bulletin officiel de la sécurité sociale (Boss) en 2021 offre désormais un accès simplifié en un lieu unique à la doctrine en matière de cotisations et contributions sociales. L'enrichissement du Boss doit viser la couverture exhaustive des thématiques de législation pour l'ensemble des segments d'usagers. Afin de faciliter la bonne compréhension de la réglementation applicable, la publication d'exemples et de questions-réponses sera développée, et la publication de rescrits sociaux sélectionnés sera envisagée.

Afin de sécuriser la bonne application de la législation le plus en amont possible, l'Urssaf s'engage à :

- Sécuriser les employeurs dans la mise en œuvre des dispositifs d'épargne salariale, en développant les fonctionnalités du site mon-interessement.urssaf.fr, en assurant l'examen des accords d'épargne salariale dès leur dépôt afin d'éviter des régularisations à l'occasion des contrôles ;
- Promouvoir l'offre d'une visite-conseil aux entreprises ayant procédé à une première embauche au cours des 18 derniers mois.

Afin de réduire les procédures contentieuses, l'Urssaf structurera et développera une politique de règlement alternatif des litiges, dans l'objectif d'encadrer et d'harmoniser les pratiques. Dans ce cadre, elle procèdera à un état des lieux des natures de litiges, des dispositifs de règlement anticipé entrant dans le champ de la réflexion et proposera des évolutions. A titre d'illustration, un contentieux judiciaire engagé par voie d'opposition à contrainte peut dans certains cas prendre fin en mettant en place un plan échelonné de règlement de la dette.

Toujours afin de réduire les procédures contentieuses, l'Urssaf veillera au renforcement de la sécurisation juridique de ses procédures, tant sur le champ du contrôle que sur celui du recouvrement, notamment pour limiter au maximum les vices de forme dans les procédures. La mise en place d'un numéro de litige unique permettra d'améliorer le suivi des recours, en particulier le suivi des enjeux financiers des redressements contestés. La base Recours sera ensuite enrichie pour permettre un suivi plus fin de l'issue des contestations. L'Urssaf veillera en outre à informer régulièrement et suffisamment tôt les services de l'Etat des contentieux à enjeux afin qu'ils soient en capacité d'apprécier l'opportunité d'une intervention de l'Etat devant la juridiction compétente ou d'un pourvoi.

## **Engagement n°2 : Poursuivre les travaux visant à une application plus raisonnée et adaptée de la réglementation**

La mise en œuvre du droit à l'erreur par l'Urssaf a donné lieu à un ensemble de démarches visant à ajuster les modalités d'application de la réglementation. Cela s'est traduit par un travail de révision complète de la doctrine Urssaf et la diffusion de lignes directrices visant à développer une culture du discernement et à sécuriser les collaborateurs dans son application.

L'Urssaf poursuivra son programme de révision de la doctrine, pour tenir compte des difficultés des usagers et des besoins de simplification ou d'actualisation. Elle s'appuiera pour cela entre autres sur les recommandations de la médiation nationale. Ce travail sera partagé avec l'État notamment en vue d'une traduction dans le Boss – et dans les textes – le cas échéant - des évolutions de doctrine.

Il conviendra également de poursuivre l'accompagnement de l'ensemble des collaborateurs des Urssaf sur le droit à l'erreur et la culture du discernement, avec une attention particulière portée aux réalisateurs du contrôle dans la compréhension et la bonne mise en œuvre de cette posture combinant le contrôle et l'attention portée à l'utilisateur.

### **Engagement n°3 : Redéfinir les périmètres d'intervention et les modalités des contrôles**

- **Intégrer dans les contrôles la vérification de la bonne application des législations relatives aux nouvelles cotisations et contributions collectées par l'Urssaf**

Cet enjeu est majeur pour la prochaine période conventionnelle compte tenu du nombre de vérifications supplémentaires à intégrer au processus de contrôle. La vérification de l'ensemble des cotisations et contributions dont le recouvrement est transféré à l'Urssaf a élargi progressivement le périmètre de contrôle.

Cette évolution, tout comme l'individualisation des redressements nécessaire au bon rétablissement des droits, allongera les temps de contrôle et nécessitera un accompagnement important des réalisateurs du contrôle. Il conviendra donc à la fois de tirer les conséquences de cette évolution sur les ressources de contrôle de l'Urssaf, mais aussi de définir les points qui ne feront pas l'objet de vérifications ou feront l'objet de vérifications simplifiées, afin de garantir une mobilisation des ressources proportionnées aux enjeux financiers et de droits des salariés.

- **Garantir la prise en compte des suites du contrôle par l'ensemble des partenaires, grâce à la Déclaration Sociale Nominative de substitution**

Comme les actions de fiabilisation en l'absence de correction par le déclarant, le contrôle Urssaf a vocation à se traduire par une DSN de substitution, permettant de faire bénéficier l'ensemble des partenaires de la correction des données sociales et notamment de garantir le rétablissement des droits des salariés.

L'intégration de la DSN de substitution aura également des conséquences sur les temps de contrôle et supposera un accompagnement important des réalisateurs du contrôle.

- **Organiser la complémentarité entre le contrôle d'assiette et la fiabilisation des données**

La montée en charge des opérations de fiabilisation permettra aux services chargés du contrôle dans les Urssaf de centrer leurs opérations de vérification sur les entreprises à risques. Le processus de fiabilisation permettra en outre de renforcer le ciblage des contrôles et de guider les investigations vers les anomalies qui ne peuvent pas être

appréhendées au travers des actions de fiabilisation. Dans ce cadre, il convient d'organiser la complémentarité et le partage de compétences entre la fiabilisation et le contrôle aussi bien dans les attendus du contrôle vis-à-vis de la fiabilisation que dans les apports du contrôle à la modélisation de la fiabilisation. La cartographie des modalités de détection (fiabilisation ou contrôle) des différents motifs de régularisation contribuera à éclairer le partage de compétences.

Sur le champ des travailleurs indépendants, à la suite de la fusion des déclarations de revenus et au regard des travaux de mise en conformité assurés par les organismes de gestion agréés qui jouent le rôle d'un tiers de confiance assurant un examen de conformité, les contrôles seront concentrés sur les travailleurs indépendants à risques, notamment pour réprimer les situations de non-déclaration ou de sous-déclaration d'activité (cf. fiche 8).

- **Renforcer l'approche risque tout en garantissant une couverture de l'ensemble du fichier des personnes contrôlables**

Le renforcement de l'approche risque aura des impacts sur l'ensemble des activités de contrôle d'assiette :

- Les actions de contrôle sur place seront prioritairement ciblées sur les enjeux financiers, ce qui implique de maintenir la couverture actuelle sur les grandes entreprises, et, pour les autres, de concentrer les contrôles sur les entreprises à risques élevés, notamment par le recours au *datamining* ;
- Les objectifs du contrôle sur pièces seront repensés, dans l'idée de recentrer tout ou partie de l'activité sur les TPE à risques.

La couverture du fichier sera néanmoins garantie par le maintien d'une part de contrôles aléatoires et par la fixation de repères à l'ensemble des Urssaf chaque année dans le cadre des orientations nationales contrôle. Ces orientations seront préalablement discutées avec l'Etat avant leur diffusion aux organismes.

## **Engagement n°4 : Renforcer l'efficacité des contrôles et optimiser leur programmation**

Les progrès en matière de ciblage et d'investigations doivent être poursuivis en se concentrant sur les entreprises à risque déclaratif quelle qu'en soit la cause (erreur, optimisation sociale, fraude).

- **Renforcer les synergies entre les services fiscaux et l'Urssaf**

Après une phase de prise de connaissance des pratiques et outils de chaque réseau et l'identification des zones prioritaires sur lesquelles mettre en œuvre un partenariat, les actions suivantes sont à conduire :

- o Enrichissement mutuel des pratiques de sélection des entreprises à contrôler par le partage d'expérience et les modalités de repérage des risques via le *datamining* ;
- o Enrichissement des bases de données utilisées par chaque réseau pour la programmation des contrôles (en intégrant les données utiles de l'autre réseau) et en vue du développement des rapprochements de données en amont des vérifications sur place ;

- o Transmission d'informations relatives à des anomalies identifiées par l'un des réseaux et exploitables par l'autre. La liste des informations est à expertiser et les modalités de transmissions sont à définir.

L'atteinte de ces objectifs repose sur la mise en œuvre de flux entre les deux réseaux afin d'industrialiser les différentes démarches mises en œuvre.

- **Mobiliser les données utiles au contrôle et à la lutte contre la fraude**

Une meilleure mobilisation des données permettra d'améliorer la sélection des entreprises et la conduite des investigations lors de la vérification. Les progrès attendus portent à la fois sur les données disponibles et sur la capacité des acteurs du contrôle à traiter des volumes de données importants dans un environnement sécurisé.

Cette mobilisation de nouvelles données sera graduelle : intégration de nouvelles données disponibles dans le système d'informations, mobilisation accrue des données de la DSN, mobilisation des données issues de la fiabilisation, intégration des fichiers des écritures comptables, intégration de données externes (notamment fiscales), et enfin intégration du fichier normé des écritures sociales lorsque son principe sera prévu dans un texte (cf. fiche 4).

Elle reposera sur deux fortes priorités en termes d'outils, très structurantes dans le cadre du futur SDSI :

- o La nécessité de repenser les outils de sélection des entreprises en optimisant le recours aux modèles de datamining et en renforçant les compétences de détection des risques en organismes ;
- o Le développement des investigations en milieu dématérialisé, en s'appuyant sur la « ferme de données », à savoir la possibilité d'extraire et d'apparier toutes les données nécessaires à la réalisation d'un contrôle

## **Engagement 5 : Adapter l'organisation et la méthodologie des contrôles aux spécificités des grands comptes**

De nombreux groupes sont composés d'entités rattachées à des Urssaf différentes. La mise en cohérence des contrôles réalisés sur ces groupes repose jusqu'à présent essentiellement sur le Plan d'Actions Nationales Concertées (PANC). Cette réponse reste toutefois insuffisante alors que les enjeux financiers et le besoin d'harmonisation de ces dossiers sont considérables. Un nouveau dispositif, basé sur un renforcement de l'approche "groupe" est à mettre en œuvre afin d'améliorer la coordination de ces actions sous l'égide de la caisse nationale, et de renforcer la capitalisation. Ainsi les données "groupe" seront interfacées avec le système d'information contrôle afin que tout pilotage d'un contrôle de groupe soit confié à une seule Urssaf.

Le contrôle des contributions spécifiques présentant des enjeux financiers importants (laboratoires pharmaceutiques et taxe de solidarité additionnelle) sera poursuivi et intégré dans l'outil national de réalisation des contrôles (ORC).

La mise à disposition de la "ferme de données" et le renforcement des outils et méthodes d'Investigations en Milieu Dématérialisé (IMD) seront particulièrement bénéfiques pour les opérations de contrôle des grandes entreprises. Du fait de la manipulation de gros volumes

de données, seront examinées soit la création d'un métier d'inspecteur spécialisé en exploitation de données dématérialisées en appui aux services, soit l'association de collaborateurs experts (informaticiens, statisticiens) n'ayant pas la qualité d'inspecteur ou de contrôleur.

La démarche de mise en conformité de l'État employeur sera poursuivie. Après présentation des résultats du contrôle d'une entité au ministère de tutelle concerné, une mise en conformité de l'ensemble des services déconcentrés de l'État appartenant au même périmètre sera organisée.

## **Engagement n°6 : Simplifier les procédures et modalités d'échange avec les juridictions pour assurer un traitement optimisé et moins coûteux des recours**

Afin d'améliorer l'expérience usager, l'État s'est engagé dans un grand programme de modernisation dans lequel les partenaires juridictionnels s'inscrivent pleinement.

Initiée par la Chancellerie via la procédure pénale numérique (PPN), la dématérialisation des échanges de documents entre les juridictions et les partenaires sera mise en place via une plateforme nationale sécurisée.

En partenariat avec le ministère de la justice, la dématérialisation des échanges entre les tribunaux judiciaires et les organismes du recouvrement, tant au civil qu'au pénal, a pour objectif de sécuriser et fluidifier les procédures contentieuses des usagers. Afin de sécuriser la procédure, ces travaux impliquent la mise à disposition des utilisateurs Urssaf d'une solution de signature électronique des documents à déposer sur la plateforme nationale.

Dans cette dynamique de modernisation des échanges avec les usagers, la procédure de recours amiable sera entièrement dématérialisée. La notification dématérialisée des décisions amiables aux usagers contribuera ainsi à fluidifier la procédure et à réduire les délais de traitement des recours amiables.

## **Engagements de l'État**

### **Engagement 7-1**

Assurer la complétude du Boss sur l'ensemble du périmètre de la législation applicable

L'État s'engage à maintenir une collaboration étroite avec l'Urssaf pour définir un programme de montée en charge ambitieux de nature à atteindre la complétude du Bulletin officiel de la sécurité sociale et assurer, conjointement avec l'Urssaf caisse nationale, la maintenance du site [www.boss.gouv.fr](http://www.boss.gouv.fr) afin de garantir un haut niveau de sécurisation juridique.



### **Engagement 7-2**

Adapter les textes législatifs et réglementaires pour renforcer les synergies entre contrôle fiscal et contrôle social, en particulier la mise à disposition des liasses fiscales en amont des vérifications au sein des entreprises.

### **Engagement 7-3**

Engager et maintenir une collaboration étroite avec l'Urssaf afin d'assurer un suivi conjoint et régulier des contentieux à enjeux

### **Engagement 7-4**

Garantir la mise en conformité de l'application de la législation sociale par l'État employeur suite aux contrôles engagés.

Projet

## Actions à conduire par la caisse et échéances

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
<b>Engagement n°1 : Développer et intensifier les modalités de sécurisation juridique et de prévention des erreurs</b>	Contribuer à l'alimentation du Bulletin officiel de la sécurité sociale et à sa maintenance	Nouvelles fiches Boss mises en ligne et mise à jour des contenus publiés	X	X	X	X	X
	Sécuriser la bonne application de la législation par les déclarants le plus en amont possible	Développement des fonctionnalités du site "Mon intéressement pas à pas" et assurer l'examen des accords d'épargne salariale dès leur dépôt	X	X			
		Promotion de la visite-conseil aux entreprises ayant procédé à une première embauche au cours des 18 derniers mois	X	X	X	X	X
	Structurer et développer une politique de règlement alternatif des litiges	Etat des lieux des natures de litiges et des dispositifs de règlement anticipé	X				
		Diffusion de l'instruction au réseau		X			
	Améliorer le suivi des recours	Mise en place d'un numéro de litige unique et enrichissement de la base « recours »		X	X		
	Déployer un dispositif de communication ciblé en fonction des profils des usagers et de leurs attentes.	Recueil des attentes des PME		X			

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
<b>Engagement n°2 : Poursuivre les travaux visant à une application plus raisonnée et adaptée de la réglementation</b>	Poursuivre la revue de la doctrine en vue de sa simplification et adaptation	Communication à l'État des propositions	X	X	X	X	X
	Poursuivre l'accompagnement de l'ensemble des collaborateurs des Urssaf sur le droit à l'erreur et la culture du discernement	Mise en place d'actions de formation	X	X	X	X	X
<b>Engagement n°3 : Redéfinir les périmètres d'intervention et les modalités des contrôles</b>	Adapter les outils et méthodes de contrôle aux nouveaux périmètres de contrôle en lien avec les transferts du recouvrement	Mise en production des évolutions SI	X	X	X	X	X
	Cartographier des modalités de détection des différents motifs de régularisation	Finalisation de l'étude	X				
	Alimenter le dossier contrôle des informations issues de la fiabilisation	Mise en production des évolutions SI		X	X		
	Organiser les modalités d'appui du contrôle pour la modélisation de la fiabilisation	Adaptation progressive des orientations nationales contrôle et fiabilisation	X	X	X	X	X
	Analyser l'opportunité, la faisabilité et expérimenter le recentrage du CPAP sur les TPE à risque	Finalisation de l'étude puis bilan de l'expérimentation	X	X	X		

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
	Assurer la couverture du fichier	Discussion des orientations nationales contrôle annuelles avec les services de l'Etat	X	X	X	X	X
<b>Engagement n°4 : Renforcer l'efficience des contrôles et optimiser leur programmation</b>	Accroître les synergies avec les services fiscaux	Enrichissement des bases de données et mise en œuvre de flux d'échanges		X	X	X	X
	Mobiliser de manière accrue les données de la DSN	Optimisation du ciblage	X	X	X	X	X
<b>Engagement n°5 : Adapter l'organisation et la méthodologie des contrôles aux spécificités des grandes entreprises</b>	Améliorer la coordination des contrôles des groupes	Formalisation d'une instruction		X			
		Intégration dans les orientations annuelles du contrôle		X	X	X	X
	Organiser la capitalisation des pratiques et résultats des contrôles des groupes et grandes entreprises	Formalisation d'une instruction		X			
		Intégration dans les orientations annuelles du contrôle		X	X	X	X
<b>Engagement n°6 : Simplifier les procédures et modalités d'échange avec les juridictions pour assurer un traitement optimisé et moins coûteux des recours</b>	Mettre en place la dématérialisation des échanges de documents entre les juridictions et les partenaires via une plateforme nationale sécurisée	Mise en service des flux	X	X			
	Mettre à disposition des utilisateurs Urssaf une solution de signature électronique des documents à déposer sur la plateforme nationale	Mise en œuvre de la solution technique	X				

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
	Dématérialiser la procédure de recours amiable	Envoi de notifications dématérialisées des décisions amiables aux usagers		X			

## Actions à conduire par l'État et échéances

Engagements	Échéances				
	2023	2024	2025	2026	2027
7.1- Assurer la complétude du Boss sur l'ensemble du périmètre de la législation applicable  L'État s'engage à maintenir une collaboration étroite avec l'Urssaf pour définir un programme de montée en charge ambitieux de nature à atteindre la complétude du Bulletin officiel de la sécurité sociale et assurer, conjointement avec l'Urssaf caisse nationale, la maintenance du site <a href="http://www.boss.gouv.fr">www.boss.gouv.fr</a> afin de garantir un haut niveau de sécurisation juridique.	X	X	X	X	X
7.2- Adapter les textes législatifs et réglementaires pour renforcer les synergies entre contrôle fiscal et contrôle social, en particulier la mise à disposition des liasses fiscales en amont des vérifications au sein des entreprises.		X	X	X	X
7.3- Engager et maintenir une collaboration étroite avec l'Urssaf afin d'assurer un suivi conjoint et régulier des contentieux à enjeux	X	X	X	X	X
7.4- Garantir la mise en conformité de l'application de la législation sociale par l'État employeur suite aux contrôles engagés	X	X	X	X	X

## Indicateurs

		CIBLES METROPOLE				
N°	Libellé de l'indicateur	2023	2024	2025	2026	2027
19	Taux de contrôle des cotisations liquidées en cumul	8,70%	17,40%	26,10%	34,80%	43,50%
20	Taux de régularisations TPE PME (de 10 à 49 salariés)	5,30%	5,40%	5,50%	5,60%	5,70%

		CIBLES DOM				
N°	Libellé de l'indicateur	2023	2024	2025	2026	2027
19	Taux de contrôle des cotisations liquidées en cumul	3,70%	7,40%	10,80%	14,80%	18,50%
20	Taux de régularisations TPE PME (de 10 à 49 salariés)	13,50%	13,80%	14,00%	14,30%	14,50%

## Fiche thématique 8 : Développer une stratégie de lutte contre la fraude en cohérence avec les nouveaux enjeux

### Enjeux

L'Urssaf est un acteur majeur de la lutte contre le travail dissimulé (LCTD) qui vise à garantir le financement de la protection sociale, à préserver la plénitude des droits des salariés et des travailleurs indépendants, mais aussi à garantir les conditions d'une concurrence réelle et non faussée entre acteurs économiques.

L'Urssaf a considérablement renforcé l'efficacité de ses actions comme le montre la forte progression des montants redressés. Toutefois, la comparaison entre ces derniers et l'ampleur de la fraude aux cotisations, telle qu'évaluée par l'Urssaf, invite celle-ci à renforcer de façon très significative le degré de couverture de ce risque de fraude et de recouvrement des créances afférentes. Cette orientation s'appuiera non seulement sur un renforcement des ressources allouées à la lutte contre le travail dissimulé, mais aussi sur un enrichissement des méthodes et notamment l'exploitation accrue des données. La lutte contre la fraude à la mobilité internationale constituera un axe important de cette orientation, en s'appuyant là aussi sur les possibilités offertes par de nouveaux outils de mobilisation des données. Enfin, l'Urssaf organisera l'exploitation des données fiscales et des données des opérateurs de plateformes pour lutter contre la dissimulation ou la sous-déclaration d'activité par les auto-entrepreneurs, en mettant en place de nouveaux processus de régularisation allant de l'amiable à la procédure pour travail dissimulé.

L'Urssaf travaillera par ailleurs avec les branches prestataires de la Sécurité sociale pour permettre la prise en compte de ses actions de contrôle dans le calcul des prestations, ainsi que pour partager des situations ou critères de risques.

Au-delà du travail dissimulé, le champ des fraudes auxquelles est exposée l'Urssaf s'enrichit et se diversifie. L'Urssaf renforcera ses actions à l'égard de ces fraudes, notamment sur les situations d'usurpation d'identité bancaire.

### Engagements de l'Urssaf

#### **Engagement n°1 : Poursuivre et approfondir les travaux d'évaluation de la fraude sociale, y compris sur le champ de la mobilité internationale**

L'Urssaf s'engage à poursuivre ses travaux d'évaluation de la perte de recettes sociales représentée par le travail dissimulé, à les approfondir et à les élargir à de nouveaux domaines notamment :

- L'exploitation des données relatives aux plateformes de l'économie numérique ;
- L'analyse de la fraude à la mobilité internationale, sur la base des données de mobilité internationale collectées dans le cadre du projet Contrôle de la législation applicable de sécurité sociale (Class) et auprès de nos partenaires (Direction Générale du Travail).

## Engagement n°2 : Accroître la couverture des risques de fraude liée au travail dissimulé

- **Adapter les modalités de pilotage des contrôles des dossiers de lutte contre le travail illégal (LCTI) à forts enjeux :**

L'accroissement des performances du réseau en matière de redressements liés au travail dissimulé s'appuie principalement sur la professionnalisation des acteurs du contrôle et la mise en œuvre d'organisations dédiées au sein des Urssaf, qui permettent de mettre en œuvre un pilotage unifié des activités concourant à la LCTI (contrôle, recouvrement forcé, gestion des procédures judiciaires).

Afin d'accroître encore l'efficacité collective dans le traitement de dossiers d'ampleur qui dépassent le cadre d'intervention d'une seule région, ou requièrent la mobilisation d'expertises spécifiques ou la mise en œuvre d'une coopération avec d'autres corps d'enquête, le pilotage et le suivi des actions de contrôle de dimension nationale et/ou à forts enjeux seront renforcés. Une note définissant une nouvelle organisation opérante et efficace de pilotage des contrôles de dossiers à forts enjeux, sera formalisée durant la première année de la COG et mise en œuvre l'année suivante.

- **Renforcer la mobilisation de l'ensemble des acteurs du contrôle :**

La professionnalisation des inspecteurs LCTI sera poursuivie et la formation renforcée afin de développer leurs capacités d'investigation et en mettant à leur disposition des méthodologies de contrôle adaptées, notamment au regard des fraudes transnationales et des risques liés au développement de l'intermédiation numérique.

Cependant, la lutte contre la fraude demeure une mission dévolue à l'ensemble des acteurs du contrôle :

- o Les inspecteurs spécialisés dans le contrôle comptable d'assiette CCA devront être mieux outillés et accompagnés afin de pouvoir progresser dans la détection de situations de travail dissimulé à l'occasion d'un contrôle comptable d'assiette ;
- o Le périmètre de missions des contrôleurs en matière de LCTI sera progressivement enrichi (réalisation d'auditions et rédaction des procédures pénales) ce qui permettra d'accroître la part du temps des contrôleurs allouée à la LCTI ; une étude d'opportunité sur la création d'un métier spécifique de contrôleur LCTI sera réalisée en début de COG ;
- o L'ensemble des acteurs contribuera au renforcement des partenariats et à l'amélioration de la qualité et la pertinence des échanges et partages d'informations.

- **Mobiliser les données utiles à la lutte contre la fraude :**



La mobilisation des données est un enjeu majeur et structurant. Plusieurs priorités d'action ont été définies pour les prochaines années :

- o Optimiser le recours au *datamining* et le nombre de contrôles ciblés engagés dans ce cadre grâce à une mobilisation accrue des données individuelles issues de différentes sources (DSN, Déclaration Préalable à l'Embauche (DPAE), informations légales...), et le développement de modèles de type « *machine learning* » ;
- o Enrichir progressivement le "lac de données" LCTI avec des données externes, en poursuivant les travaux engagés en ce sens avec les ministères des finances et du travail ;
- o Améliorer les outils de pilotage des actions de lutte contre le travail dissimulé, afin d'améliorer notamment le suivi pénal des procédures ;
- o Améliorer les capacités et modalités de traitement des données de masse, en développant les investigations en milieu dématérialisé ;
- o Faciliter le recueil des constats lors des opérations de contrôle avec la mise à disposition d'un bloc-notes dématérialisé interfacé avec le système d'information utilisable via un smartphone ou une tablette.

### **Engagement n°3 : Développer le contrôle de la mobilité internationale afin de lutter contre le *dumping social***

- **Optimiser la détection des situations de fraude aux prestations de services internationales (PSI) pour améliorer l'efficacité des actions de contrôle :**

Dans la continuité de la refonte globale de la gestion de la mobilité internationale et des nouvelles missions confiées à l'Urssaf en matière de détermination de la législation applicable, le projet de mutualisation des bases de données entre les différents partenaires sera poursuivi.

Ainsi, après la mise en place d'une interface de consultation des données utiles à la prestation de services internationale (certificats de détachement, déclarations préalables aux détachement, DSN) collectées dans le cadre de la base Class, ces données seront mobilisées pour améliorer le ciblage des contrôles, notamment en les intégrant progressivement aux outils de *datamining*.

La centralisation des données relatives à la sécurité sociale dans la base Class permettra également d'associer les caisses prestataires françaises à ce contrôle en leur fournissant des informations relatives au statut des personnes en mobilité. Les modalités de transmission de cette information doivent être définies avec chacune des caisses nationales en privilégiant l'envoi de flux de données à une consultation individuelle.

- **Renforcer l'efficacité des contrôles de la mobilité internationale :**

A l'aune des expériences acquises et des évolutions de la jurisprudence européenne, il est nécessaire de redéfinir et formaliser une stratégie de contrôle des situations de détachement et/ou de pluriactivité afin de renforcer l'efficacité, l'homogénéité et la sécurisation juridique des pratiques de contrôle. L'objectif est d'assurer un investissement renforcé de l'Urssaf, en mobilisant des inspecteurs experts en mission nationale en appui ou en accompagnement.

Dans ce cadre, une place plus large sera donnée à la coopération et l'échange d'informations avec les organismes de sécurité sociale des États membres lors de la procédure de contrôle. La connaissance et l'analyse partagée des montages frauduleux seront aussi encouragées.

Afin de favoriser la détermination des conditions d'exercice des entreprises étrangères sur le territoire français, et ainsi renforcer l'efficacité des actions de l'Urssaf, le partage de nouvelles informations, telles que les données relatives à la TVA intracommunautaire, est un puissant levier. Les travaux inter-administrations engagés permettront d'étendre et améliorer l'accès de l'Urssaf à ces données.

- **Contribuer à la construction d'un parcours de ré-affiliation et d'ouverture des droits des salariés détachés à tort :**

De manière transverse avec la Direction de la Sécurité sociale et les caisses prestataires, le réseau Urssaf contribuera aux travaux conduits dans le cadre de la gestion des suites du contrôle, à savoir les modalités de ré affiliation des salariés détachés à tort dans un régime étranger au régime français de sécurité sociale.

## **Engagement n°4 : Renforcer l'efficacité de la lutte contre la fraude aux cotisations des travailleurs indépendants en développant de nouvelles modalités de ciblage et de régularisation**

L'unification des déclarations sociale et fiscale de revenus et le rôle de tiers de confiance des organismes de gestion agréés permettent de recentrer le contrôle d'assiette des travailleurs indépendants au réel sur les situations à risque de fraude sous forme de sous-déclaration ou de non-déclaration d'assiette. Dans ce cadre, il conviendra de définir la bonne complémentarité entre contrôles Urssaf et contrôles DGFIP sur des assiettes très proches, et de définir les modalités d'exploitation par chaque réseau des contrôles réalisés par l'autre. Par ailleurs l'Urssaf renforcera ses actions de veille et d'analyse des risques relatifs à la sous-déclaration de l'assiette des travailleurs indépendants pour mieux cibler ses actions de lutte contre la fraude.

Les auto-entrepreneurs représentent aujourd'hui la majorité des travailleurs indépendants et une part très prédominante des créations d'entreprise. L'économie des plateformes numériques a fortement contribué à cette dynamique. Les risques de fraude par déclaration ou minoration de revenus se sont donc accrus.

Au regard de la volumétrie de cette population et de l'atomisation des montants financiers et donc des situations de fraude, il est indispensable de définir de nouvelles modalités permettant de régulariser massivement les situations de sous-déclaration des auto-entrepreneurs sans passer nécessairement par une procédure de travail dissimulé dans toutes les situations. Il s'agit concrètement de mettre en place un guichet de régularisation qui aura pour premier champ les auto-entrepreneurs des plateformes, préparer un dispositif d'accroissement des sanctions et organiser une communication grand public pour rendre cette démarche visible.

Ce dispositif s'appuiera d'une part sur le croisement avec les données de chiffre d'affaires déclarés par les redevables auprès de l'administration fiscale et d'autre part sur l'exploitation des données des plateformes de l'économie numérique. Il reposera sur une

procédure de régularisation amiable accompagnée toutefois de sanctions en cas de non-régularisation ou de réitération d'une non-déclaration/sous-déclaration de leur revenu' L'instauration d'un guichet de régularisation permettra aux auto-entrepreneurs de régulariser leur situation ou de produire des justificatifs directement en ligne. Ces actions seront relayées auprès des publics cibles dans le cadre d'un plan de communication national et local.

En cas de sous-déclarations d'activité représentant des enjeux financiers importants, ou de fraudes réitérées, la réalisation de contrôles et de procédures de travail dissimulé sera privilégiée par rapport à la régularisation amiable, avec le cas échéant transmission au parquet.

Concernant l'économie des plateformes, le déploiement de la tierce-déclaration, éventuellement conjuguée à un précompte des cotisations, constitue un levier considérable de sécurisation du paiement à bon droit des cotisations et de constitution des droits des travailleurs des plateformes. L'Urssaf a en effet déployé un système de tierce-déclaration qui présente aujourd'hui des limites : il est facultatif pour la plateforme comme pour le travailleur indépendant, il ne permet pas de gérer les situations de cumul d'activités entre plateformes ou entre activité sur plateforme et activité hors plateforme, et il ne permet pas de gestion de précompte, laissant entrevoir des pistes d'amélioration durant la période de la COG.

Enfin, les situations de fausse sous-traitance (ou salariat déguisé) doivent continuer à faire l'objet d'une vigilance forte de la part de l'Urssaf. L'organisation en masse de telles situations, notamment dans le cadre de l'économie des plateformes, représente une zone de risque qu'il convient de couvrir de façon adéquate.

## **Engagement n°5 : Accroître la performance du recouvrement des créances frauduleuses**

La croissance des redressements en matière de travail dissimulé ne s'est pour l'heure pas traduite par un accroissement des encaissements afférents, dans un contexte où de nombreuses entreprises sont liquidées ou organisent leur insolvabilité postérieurement au contrôle, voire pendant celui-ci.

Ce constat invite le réseau à intensifier les efforts engagés, par la mise en œuvre d'actions structurantes :

- L'intégration du recouvrement dès le contrôle, en développant les possibilités de négociation sur les majorations en redressement ;
- Le recours accru à la mise en place de délais de paiement ;
- Le développement de la mise en œuvre de la solidarité financière, chantier par ailleurs priorisé dans le cadre du projet de refonte des processus du Raf ;
- L'optimisation des procédures de recouvrement forcé à disposition des Urssaf, et plus particulièrement : saisie conservatoire, saisies à l'étranger, échanges avec l'Agence de recouvrement des avoirs saisis et confisqués (Agrasc), actions en recouvrement vis-à-vis des garants et des entreprises utilisatrices en cas de défaillance de l'entreprise de travail temporaire.

## **Engagement n°6 : Sécuriser et fiabiliser les coordonnées bancaires de nos usagers**

Les missions de l'Urssaf se sont élargies à de nouvelles activités induisant la mise en œuvre de paiements à grande échelle (règlement des salaires pour les particuliers employeurs, action sociale des travailleurs indépendants...), dont les enjeux financiers et les risques associés sont devenus significatifs. Par ailleurs, l'amélioration des parcours utilisateurs a conduit à accélérer et automatiser les remboursements aux employeurs, tout en étendant la mise en œuvre du principe du « dites-le nous une fois » à la gestion des coordonnées bancaires. Ces évolutions, ainsi que l'apparition de nouvelles typologies de fraudes (falsifications de RIB, détournements de paiements...), appellent une fiabilisation accrue des coordonnées bancaires afin de garantir aux usagers comme aux Urssaf un cadre financier sécurisé.

En s'appuyant notamment sur le déploiement d'un référentiel national des coordonnées bancaires, incluant un accrochage au Fichier des comptes bancaires (Ficoba) de la DGFiP, les actions seront les suivantes :

- Poursuivre l'optimisation des parcours de gestion des coordonnées bancaires des usagers tout en renforçant la sécurité des opérations de saisie et modification de coordonnées bancaires ;
- Définir et mettre en œuvre une stratégie de fiabilisation des coordonnées bancaires ;
- Étudier la possibilité de constituer un référentiel commun des coordonnées bancaires des personnes morales : l'Urssaf portera l'étude d'opportunité relative à la gestion mutualisée des données bancaires pour les entreprises et entrepreneurs (cf. fiche 3 et annexe DLNUF) ;
- Mutualiser en interbranche et systématiser les résultats de détection de coordonnées bancaires frauduleuses / à risques.

## **Engagement n°7 : Renforcer les synergies avec les organismes servant des prestations sociales en matière de lutte contre la fraude aux prestations**

Dans le cadre de la lutte contre la fraude, l'Urssaf communique aux organismes prestataires les résultats des contrôles révélant l'existence d'une infraction de travail dissimulé. En lien avec nos partenaires, il apparaît nécessaire de repenser ce dispositif afin de mieux distinguer ce qui relève de la gestion du rétablissement des droits des salariés dans le cadre de la mise en œuvre prochaine de la DSN de substitution, et ce qui relève de la lutte contre les fraudes aux prestations via la mise à disposition de signalements utiles et exploitables.

Dans la continuité de la convention de partenariat signée entre la Cnaf et l'Urssaf, l'organisation de la transmission des revenus des auto-entrepreneurs aux Caisses d'allocations familiales permettra de lutter contre la fraude aux prestations sociales. L'Urssaf étudiera également avec Pôle emploi l'opportunité de transmissions de revenus pour ces populations.

Réciproquement, les travaux avec les autres branches du régime général et avec Pôle Emploi seront poursuivis pour permettre à l'Urssaf de recevoir et d'exploiter leurs signalements de fraudes et d'en tirer les conséquences sur le recouvrement.

## **Engagement n°8 : Déployer une stratégie de communication pluriannuelle de sensibilisation contre la fraude**

Une stratégie nationale de sensibilisation sur le sujet de la fraude sera mise en œuvre en outillant le réseau des Urssaf, afin d'unifier et optimiser l'impact de nos messages de prévention. Un kit de sensibilisation (à destination des usagers et des partenaires) sera mis à disposition et contiendra :

- o une plateforme de messages par catégorie d'usagers (employeurs, indépendants, particuliers, jeunes, salariés, donneurs d'ordre publics et privés...);
- o des supports clé en main pouvant accompagner des opérations de prévention sur le terrain ;
- o des contenus pédagogiques sur le rôle des cotisations ;
- o des conseils en cas de sollicitation presse.

En outre, deux moments clés de communication seront pérennisés

- o Au début du printemps lors de la communication sur les résultats des actions de lutte contre la fraude, en renforçant la pédagogie sur l'impact du manque à gagner en matière de protection sociale ;
- o Au cours de l'été, sur l'emploi saisonnier, déploiement d'une communication nationale à destination des jeunes salariés.

## **Engagements de l'État**

### **Engagement 8-1**

Piloter les travaux interbranches avec les caisses prestataires sur la ré-affiliation des travailleurs pluriactifs /détachés suite à un changement de législation applicable.

### **Engagement 8-2**

Faciliter les échanges de données entre les acteurs de la sphère publique et la mise en commun des signalements de fraude entre les organismes de protection sociale à des fins de lutte contre la fraude.

### **Engagement 8-3**

Adopter les dispositions législatives et réglementaires promouvant le déploiement de la tierce-déclaration et du précompte des cotisations par les plateformes, dans les situations où cela est pertinent notamment au vu du modèle économique de la plateforme.

### **Engagement 8-4**

Engager des travaux de réflexion sur les responsabilités des plateformes organisant la mise à disposition des faux travailleurs indépendants auprès d'entreprises clientes.

### **Engagement 8-5**

Adapter la réglementation afin d'accroître les capacités d'action des Urssaf en matière de recouvrement des redressements notifiés dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé afin de :

- Mieux prévenir le risque de disparition des entités, de leurs dirigeants et de leur patrimoine, ou d'organisation de l'insolvabilité des débiteurs ;
- Doter les Urssaf de prérogatives et d'outils identiques à ceux dont bénéficient les services fiscaux, en particulier l'avis à tiers détenteur et la saisie des comptes d'assurance-vie ;
- Faciliter la poursuite des dirigeants des personnes morales contrôlées et verbalisées devant les juridictions pénales ;
- Renforcer la responsabilité solidaire et subsidiaire des maîtres d'ouvrage et des donneurs d'ordre.

### **Engagement 8-6**

Mener les travaux avec l'administration fiscale afin de favoriser les conditions d'accès à la base fiscale de la TVA intra-communautaire.

### **Engagement 8-7**

Mener les travaux réglementaires permettant de tirer les conséquences de sanctions de lutte contre la fraude de l'Urssaf dans le champ des prestations en définissant notamment les conséquences sur les bases ressources des redressements réalisés dans le cadre de la lutte contre la fraude.9-3

### **Engagement 8-8**

Simplifier les modalités de calcul de la taxation d'office des auto-entrepreneurs et renforcer le cadre des sanctions applicables.

## Actions à conduire par la caisse et échéances

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Engagement n°1 : Poursuivre et approfondir les travaux d'évaluation de la fraude sociale, y compris sur le champ de la mobilité internationale</b>	Mener une étude préalable en matière de mobilité internationale à la mise en œuvre de l'évaluation de la perte de recettes sociales représentée par le travail dissimulé	Finalisation et présentation de l'étude	X				
	Exploiter les données relatives aux plateformes de l'économie numérique ;	Suivi statistique sur les utilisateurs de plateformes de l'économie numérique et chiffrage des cotisations éludées.		X	X	X	X
	Analyser la fraude à la mobilité internationale, sur la base des données de mobilité internationale collectées dans le cadre du projet CLASS et auprès de nos partenaires (DGT).	Restitution des travaux statistiques sur la fraude à la mobilité internationale.			X	X	X
<b>Engagement n°2 : Accroître la couverture des risques de fraude au travail dissimulé</b>	Mettre en place une organisation de pilotage opérante et efficace des dossiers LCTI à forts enjeux	Définition (production d'une note en première année de COG) et déploiement de la nouvelle organisation	X	X			
	Développer et rénover les outils de pilotage automatisés et sécurisés dans le SI sur l'intégralité d'un	Développement et déploiement des outils de pilotage		X	X		

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances					
			2023	2024	2025	2026	2027	
	parcours fraude (du signalement au suivi du recouvrement)							
	Accompagner les inspecteurs du recouvrement à la détection de situations de travail dissimulé lors d'un contrôle comptable d'assiette	Poursuite de l'accompagnement déjà mis en place au sein des Urssaf	X	X	X			
	Enrichir le périmètre des missions des contrôleurs du recouvrement	Adaptation du référentiel emploi et réalisation d'une note d'opportunité relative à la création d'un nouveau métier de contrôleur du recouvrement LCTI	X	X				
	Maintenir une stratégie de contrôle LCTI préventive notamment sur les grands événements	Implication des Urssaf dans les dispositifs interministériels prévus pour la coupe du Monde de rugby et les JO 2024.	X	X	X	X	X	
	Enrichir et développer les modèles <i>datamining</i> de sélection des entreprises / individus à contrôler par l'apport de données externes	Intégration de nouvelles données dans les modèles de ciblage.	X	X	X	X	X	
	Développer les investigations LCTI en milieu dématérialisé (IMD) en vue d'optimiser le traitement des données de masse	Développement des investigations LCTI en milieu dématérialisé (définition de la méthodologie, appui d'inspecteurs experts sur	X	X	X	X	X	



Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances					
			2023	2024	2025	2026	2027	
		l'exploitation de fichiers volumineux, etc.)						
<b>Engagement n°3 : Développer le contrôle de la mobilité internationale afin de lutter contre le dumping social</b>	Mettre en place les conditions nécessaires à une coopération efficace avec les autorités de sécurité sociale étrangères	Renforcement des échanges au cours des contrôles	X	X	X	X	X	
	Mettre en place les conditions nécessaires à une coopération efficace avec les autorités de sécurité sociale étrangères	Renforcement des échanges au cours des contrôles	X	X	X	X	X	
	Préparer le décret d'appariement des données Class/Sipsi (portail permettant aux entreprises étrangères de saisir leurs déclarations)	Préparation du décret d'appariement des données Class/Sipsi	X					
	Déverser les données Class /Sipsi dans le lac de données	Déversement des données Class /Sipsi dans le lac de données	X	X				
	Recourir au <i>datamining</i> pour optimiser le ciblage des situations de détachement/de pluriactivité à contrôler	Diffusion de plans <i>datamining</i> en vue d'enrichir/corriger le modèle		X	X	X	X	
<b>Engagement n°4 : Renforcer l'efficacité de la</b>	Renforcer le partage des résultats des contrôles entre l'Urssaf et la DGFIP, notamment en termes de contrôle	Mise en place d'une action ad hoc dans la feuille de route commune			X	X	X	

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances					
			2023	2024	2025	2026	2027	
<b>lutte contre la fraude à l'égard des travailleurs indépendants et des auto-entrepreneurs en développant de nouvelles modalités de ciblage et de régularisation</b>	des revenus professionnels et d'Impôt sur le Revenu des TI							
	Généraliser les campagnes de régularisation des auto-entrepreneurs au plan national	Détermination du calendrier de généralisation	X					
		Déploiement des campagnes de régularisation par groupes d'Urssaf	X	X	X	X	X	
	Déployer les services en ligne permettant aux auto-entrepreneurs de régulariser ou de justifier leur situation	Mise en production des services en ligne		X	X	X	X	
	Mettre en œuvre un plan de communication autour du Guichet de régularisation	Elaboration et mise en œuvre du plan de communication		X	X	X	X	
<b>Engagement n°5 : Accroître la performance du recouvrement des créances frauduleuses</b>	Négocier pendant la période du contrôle les majorations de redressement en cas de paiement ou de demande de délais de paiement	Formalisation d'une doctrine de branche			X			
	Systematiser l'usage des délais de paiement	Généralisation des délais de paiement	X					
	Poursuivre l'incitation du réseau à mettre plus souvent en œuvre la solidarité financière	Diffusion de la lettre collective sur la solidarité financière	X	X	X	X	X	

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	Mettre en œuvre les évolutions du système d'information dans le cadre de la refonte Raf	Déploiement des évolutions du système d'information dans le cadre de la refonte Raf			X	X	
	Recourir à des huissiers centralisateurs dans le cadre des saisies conservatoires et des saisies à l'étranger	Mise en œuvre du recours à un huissier centralisateur		X			
	Intensifier les échanges avec l'Agence de recouvrement des avoirs saisis et confisqués	Actualisation de la convention avec l'Agrasc	X	X			
		Expérimentation des demandes d'informations formulées par les OPS auprès de l'Agrasc	X	X			
		Expérimentation de la transmission spontanée d'informations de l'Agrasc vers les Opérateurs de la Protection Sociale	X	X			
	Élargir le nombre de procédures à disposition des Urssaf	Mise en place de l'avis à Tiers Détenteur (ATD)				X	
		Développement des saisies-conservatoires des contrats d'assurances-vie à partir des recherches sur Ficovie				X	

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	Optimiser les modalités de recouvrement des condamnations pénales (dommages et intérêts) en intégrant les débits dans le système d'information	Intégration des débits dans le système d'information		X			
	Rendre possibles les recherches de solvabilité du débiteur principal ou des débiteurs solidaires en ouvrant l'accès au système d'information des véhicules (SVI) et à la plateforme d'échange banque-administration (PEBA)	Ouverture de l'accès et développement des consultations du SVI et de la PEBA				X	
<b>Engagement n°6 : Sécuriser et fiabiliser les coordonnées bancaires de nos usagers</b>	Poursuivre l'optimisation des parcours de gestion des coordonnées bancaires des usagers tout en renforçant la sécurité des opérations de saisie et modification de coordonnées bancaires	Définition d'une politique de gestion des coordonnées bancaires  Développement effectif de parcours de gestion des coordonnées bancaires optimisés	X	X	X		
	Définir et mettre en œuvre une stratégie de fiabilisation des coordonnées bancaires	« Branchement » effectif à Ficoba  Définition d'une stratégie de fiabilisation des coordonnées bancaires	X	X			
	Étudier la possibilité de constituer un référentiel commun des coordonnées	Réalisation de l'étude d'opportunité prévue par le SSSI					X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances					
			2023	2024	2025	2026	2027	
	bancaires des personnes morales (projet interbranche)							
	Mutualiser en interbranche, et systématiser, les résultats de détection de coordonnées bancaires frauduleuses / à risques	Déploiement effectif d'un dispositif permettant les échanges	X	X				
<b>Engagement n°7 : Renforcer les synergies avec les caisses prestataires en matière de lutte contre la fraude aux prestations</b>	Repenser le dispositif de communication des résultats des contrôles aux organismes prestataires afin de mieux distinguer ce qui relève de la gestion du rétablissement des droits des salariés dans le cadre la mise en œuvre prochaine de la DSN de substitution et ce qui relève de la lutte contre les fraudes aux prestations	Conception et mise en œuvre du dispositif de communication des résultats des contrôles			X	X	X	
	Mieux identifier les usurpations d'identité et renforcer les vérifications de statut préalables à l'affiliation des travailleurs indépendants	Renforcement des synergies avec les caisses	X	X	X	X	X	
	Contribuer à la lutte contre la fraude à la résidence en participant aux études préalables sur la mise en place d'une gestion mutualisée des données de contact individu et des données	Participation à l'étude sur la mise en place d'une gestion mutualisée des données de contact		X				
		Participation à la mise en place de la gestion mutualisée des données contact			X			

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	bancaires individus et le cas échéant, à la mise en place du dispositif	Participation à l'étude sur la mise en place d'une gestion mutualisée des données bancaires individus				X	
		Participation à la mise en place de la gestion mutualisée des données bancaires individus					X
	Recevoir et exploiter les signalements de fraudes en provenance des autres branches du régime général et de Pôle emploi et en tirer les conséquences sur le recouvrement	Réception et exploitation des signalements de fraudes en provenance des autres branches du régime général et de Pôle emploi					X
<b>Engagement n°8 : Déployer une stratégie de communication pluriannuelle de sensibilisation contre la fraude</b>	Définir et mettre en œuvre la stratégie de communication pluriannuelle de sensibilisation contre la fraude	Création de la plateforme de messages	X				
		Communication au réseau sur les contenus "rôle des cotisations"	X				
		Création de supports nationaux dédiés, utiles pendant les opérations de prévention		X		X	
		Recommandations sur les sollicitations presse sur la "fraude"	X				
	Pérenniser les moments clés de communication	Déploiement d'une communication nationale sur l'emploi saisonnier au cours de	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		l'été à destination des jeunes salariés					
		Renforcement de la pédagogie sur l'impact du manque à gagner lors de la communication annuelle sur les résultats des actions de lutte contre la fraude	X	X	X	X	X

PROJET

## Actions à conduire par l'État et échéances

Engagements	Échéances				
	2023	2024	2025	2026	2027
<p>Engagement 8-1 :</p> <p>Piloter les travaux interbranches avec les caisses prestataires sur la ré-affiliation des travailleurs pluriactifs / détachés suite à un changement de législation applicable.</p>	X	X			
<p>Engagement 8-2 :</p> <p>Faciliter les échanges de données entre les acteurs de la sphère publique et la mise en commun des signalements de fraude entre les organismes de protection sociale à des fins de lutte contre la fraude.</p>	X	X			
<p>Engagement 8-3 :</p> <p>Adopter les dispositions législatives et réglementaires promouvant le déploiement de la tierce-déclaration et du précompte des cotisations par les plates-formes auprès des Urssaf</p>		X	X		
<p>Engagement 8-4 :</p> <p>Engager des travaux de réflexion sur les responsabilités des plateformes organisant la mise à disposition des faux travailleurs indépendants auprès d'entreprises clientes.</p>	X				



Engagement 8-5 : Adapter la réglementation afin d'accroître les capacités d'action des Urssaf en matière de recouvrement des redressements notifiés dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé	X	X	X	X	X
Engagement 8-6 : Mener les travaux avec l'administration fiscale afin de favoriser les conditions d'accès pour les Urssaf à la base fiscale de la TVA intracommunautaire	X	X	X		
Engagement 8-7 : Mener les travaux réglementaires permettant de tirer les conséquences de sanctions de lutte contre la fraude de l'Urssaf dans le champ des prestations en définissant notamment les conséquences sur les bases ressources des bases forfaitaires retenues dans le cadre de la lutte contre la fraude	X				
Engagement 8-8 : Simplifier les modalités de calcul de la taxation d'office des auto-entrepreneurs et renforcer le cadre des sanctions applicables		X	X		

## Indicateurs

		CIBLES FRANCE ENTIERE				
N°	Libellé de l'indicateur	2023	2024	2025	2026	2027
21	Montant des cotisations auto-entrepreneurs régularisées, en cumul	34 M€	70 M€	110 M€	152 M€	200 M€
22	Montants des redressements LCTI, en cumul	800 M€	1 600 M€	2 400 M€	3 500 M€	5 000 M€
23	Montants recouvrés LCTI, en cumul	67 M€	161 M€	272 M€	400 M€	544 M€



## Ambition 4

# Promouvoir une organisation solidaire et responsable

Fiche thématique 9 : Garantir la continuité et la performance des  
activités

### Enjeux

Dans un contexte incertain et face à l'émergence de nouveaux risques, l'Urssaf reste garante de la continuité du financement des prestations sociales. Elle poursuit par ailleurs sa recherche de meilleure performance et d'efficacité. Pour répondre à ces deux impératifs, elle mobilisera comme leviers :

- la modernisation des processus,
- l'utilisation de la donnée,
- l'évolution des systèmes d'informations,
- la convergence de la productivité entre organismes
- l'amélioration du dispositif de maîtrise des activités.

### Engagements de la branche

**Engagement n°1 : Poursuivre la sécurisation et la modernisation de la gestion de trésorerie et garantir, en toutes circonstances, la**

## **livraison des fonds attendus par l'ensemble des contreparties financières de l'Urssaf**

Les flux financiers augmentent tendanciellement dans le cadre de l'extension du périmètre de recouvrement de l'Urssaf. Par ailleurs, les besoins de financement vont demeurer élevés et devoir être couverts dans un contexte de risques croissants : risques économiques nouveaux, tensions plus fortes sur les marchés financiers, risques de taux et risques nouveaux sur les flux et les systèmes d'information.

Dans ce contexte, la politique de financement de l'Urssaf intégrera un niveau de risque renforcé dans le prolongement du virage qu'elle a réalisé pendant la crise pandémique Covid. L'horizon de sécurisation de la trésorerie constitue désormais un élément clef et il est désormais essentiel de diversifier davantage les sources de financement afin qu'elles soient activables dans les situations de stress, d'instabilité économique et géopolitique.

Des actions engendrent des gains forts en matière de sécurité pour le financement de la sécurité sociale mais également pour les partenaires qui se financent auprès de l'Urssaf :

- **Financer les besoins quoiqu'il arrive, en :**
  - o diversifiant davantage les sources de financement temporaire pour garantir la sécurité en toutes circonstances ; pour atteindre cet objectif, une instruction sera menée pour examiner plusieurs pistes d'amélioration à cadre juridique inchangé mais aussi des adaptations de ce cadre porteuses de gains tangibles et respectueuses des principes actuels de financement de la sécurité sociale (ex. création d'un programme de papier commercial US en complément des programmes existants, ou un léger allongement de la durée d'emprunt légalement possible pour réduire la dépendance aux marchés de très court terme.
  - o développant les capacités de simulation et de stress, tant des besoins de trésorerie que des autres combinaisons de financement issues des missions de l'Urssaf.
- **Négocier les meilleurs services et accompagnements bancaires aux meilleurs prix pour les finances sociales :**
  - o Négocier la nouvelle convention bancaire quinquennale (2024-2028) avec la Caisse des dépôts (CDC) en maximisant les dispositifs de sécurité financière, en minimisant le coût pour les finances sociales et en portant des projets d'intérêt commun sur le fondement d'un bilan partagé avec l'État, dans une approche de moyen et long terme en matière de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), de cybersécurité, ou encore d'innovation dans le domaine financier ;
  - o Obtenir, pour les organismes de sécurité sociale, les services bancaires et l'accompagnement au meilleur rapport entre qualité de service et coût. A cet égard, la place bancaire pourra être un partenaire pour mieux prendre en compte les innovations en matière de moyens de paiement, de monnaie numérique banque centrale (MNBC), de services numériques, d'intelligence artificielle, d'ESG et de sécurité pour nos activités.
- **Garantir une sécurité de haut niveau des systèmes d'information financiers et la résilience face aux risques extrêmes :**
  - o Assurer la conformité de notre système d'information financier au regard des exigences de sécurité du système d'information ;

- o Prendre en compte les risques extrêmes, notamment les risques cyber, et poursuivre la sécurisation des systèmes d'information aux bénéficiaires des attributaires (caisses de sécurité sociale, partenaires, usagers et assurés).

## **Engagement n°2 : Maintenir un haut niveau de performance du réseau et réduire les écarts de productivité**

Le renforcement de la performance et du fonctionnement des Urssaf reposera sur un recours aux méthodes les plus récentes et pertinentes pour analyser les processus de gestion, réduire encore les écarts de performance, et plus spécifiquement assurer un recouvrement de qualité dans les territoires ultra-marins.

### **• Un suivi de la performance renforcé**

Afin d'assurer un traitement optimisé, sécurisé et moins coûteux des processus du réseau, l'Urssaf engage quatre actions principales :

- o En premier lieu, seront poursuivies et étendues, d'une part, des démarches d'optimisation développées et affinées lors de la précédente période conventionnelle et, d'autre part, les projets d'automatisation des tâches les plus répétitives (assistants automatisés de processus). A l'appui de ces démarches, le réseau mènera des expérimentations visant, par l'analyse des données, à identifier les sources de gains de productivité au sein des processus métier ou support et à suivre leur évolution dans le temps.
- o Par ailleurs, en soutien des lignes de front office, le recours aux chatbots (robots de conversation écrite en ligne), voicebots (robots vocaux), et autres outils d'interlocution automatisée ou semi-automatisée, permettra de maîtriser le recours à la prise en charge des demandes par les équipes de front-office.
- o Les démarches visant à réduire les flux non dématérialisés qui persistent et développer et optimiser les outils de dématérialisation seront poursuivies, en améliorant la reconnaissance et la lecture automatique de documents quel que soit le support (papier ou dématérialisé) et quel que soit le motif de la sollicitation (déclaration, paiement, réclamation). En matière de mobilité internationale, l'effort entrepris dans le cadre européen de dématérialisation des échanges (Echanges Electroniques d'Information de Sécurité Sociale) devra être poursuivi. L'ensemble des données relatives à la mobilité internationale alimentera la nouvelle base Class (contrôle de la législation applicable en matière de sécurité sociale) en cours de mise en œuvre.
- o Enfin, les efforts de réduction des écarts de performance et de productivité des organismes seront poursuivis notamment par la réallocation d'activités au bénéfice des organismes disposant d'un fichier d'activités moins dynamique, à l'instar des redistributions d'activités organisées lors de la précédente période conventionnelle. A cet effet, la gestion de populations spécifiques de faible volume sera centralisée sur un nombre restreint d'organismes : concentration du recouvrement de la cotisation subsidiaire maladie Puma, centralisation des comptes assurés volontaires, étude de

l'opportunité de confier aux centres nationaux l'immatriculation des adhérents aux offres Tese et CEA, etc. Le réseau poursuivra en outre la concentration de certaines activités : centralisation de la gestion des frais de déplacements par les centres nationaux paie et intégration de l'indexation dans le périmètre de mutualisation des courriers entrants.

- **Des actions adaptées aux organismes ultra-marins pour améliorer leur performance**

Dans le prolongement des plans d'action destinés à conforter les performances et les résultats des organismes ultra-marins, ceux-ci feront l'objet d'actions destinées à réduire les écarts non justifiés de performance et de productivité tout en tenant compte de leurs spécificités territoriales. Dans ce cadre, et afin d'assurer un pilotage adapté, l'Urssaf opérera un suivi rapproché des indicateurs structurants des domaines métier identifiés, notamment celui du recouvrement, ainsi que de la productivité et de la réalité des ressources allouées au recouvrement.

Le réseau s'engage par ailleurs, sur le plan de l'informatique :

- o à confier à une Caisse générale de sécurité sociale un rôle d'expert du système d'information ultra-marin. Cette caisse sera l'interlocuteur privilégié de l'entité de régulation nationale des activités de tests et de validation des Urssaf et veillera à ce que les développements informatiques prennent bien en compte les spécificités relatives à l'outre-mer,
- o à garantir la mise à jour et le maintien en condition opérationnelle du système d'information,
- o à assurer la stabilité du poste de travail dans son déploiement interbranches.

### **Engagement n°3 : Poursuivre la modernisation du système d'information du réseau et garantir son alignement avec les orientations stratégiques**

Les évolutions proposées pour la période conventionnelle 2023 – 2027 en matière de modernisation du système d'information de l'Urssaf reposent sur une vision technologique claire et moderne. L'Urssaf s'inscrit dans les directives de l'état Plateforme, sur la souveraineté numérique et le numérique responsable. Ceci se traduit par une triple ambition :

- accompagner le réseau des Urssaf dans ses enjeux métier avec un SI capable d'évoluer dans des temps courts en poursuivant notamment la rénovation d'une partie du parc applicatif
- améliorer la robustesse du SI avec un effort particulier sur la résorption de la dette technique
- poursuivre les efforts de modernisation technologique basés sur des piliers de transformation que sont le Cloud, le Big Data et l'Apisation des systèmes.

Un rééquilibrage entre les ressources informatiques internes et externes sera opéré en internalisant une partie des fonctions informatiques, conformément aux directives

gouvernementales, et pour assurer la capacité de l'Urssaf à assumer la responsabilité et la maîtrise des développements informatiques nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés dans cette COG.

Le Schéma directeur informatique de l'Urssaf, document qui permet le suivi des orientations et travaux permettant d'atteindre les objectifs de la présente COG, déploie une logique d'industrialisation des méthodes de production des évolutions techniques pour accompagner les ambitions de la COG :

- la refonte de l'offre de services et des parcours utilisateurs en déployant des services numériques en soutenant la performance des services en ligne de l'Urssaf ;
- la rénovation des SI de certaines offres de services (Tese, service unique association, Cesu et Pajemploi) permettra de répondre aux exigences de service rendu aux usagers tout en renforçant la capacité de l'Urssaf à répondre plus rapidement aux évolutions de la réglementation ;
- la poursuite des missions de traitement des données DSN tout en renforçant la fiabilité des données sociales.

Le SI et les applications feront également l'objet d'une sécurisation renforcée afin d'assurer des performances adaptées aux sollicitations dont ils sont l'objet, tout en investissant significativement sur sa protection et sa résilience face aux risques de cyberattaques.

- La mise en place d'une stratégie « cloud first » s'attachera à faire du cloud le socle de référence des nouvelles applications Urssaf tandis qu'une attention particulière sera apportée à la croissance des infrastructures et leur urbanisation afin d'intégrer les contraintes de résilience, de responsabilité numérique ainsi que de provisionnement automatique et maîtrisé.

## **Engagement n°4 : Accroître la performance du métier par l'utilisation de nos données**

L'Urssaf renforcera l'exploitation industrialisée des données collectées et la modélisation des comportements des usagers pour renforcer la performance de son recouvrement.

La « DataFabrique » - structure interne prévue par le SDSI - sera mobilisée pour le stockage et l'exploitation des données massives à partir des technologies de big data et deviendra la plateforme de référence pour le traitement des données, en articulation avec les entrepôts décisionnels historiques.

Les travaux de datamining seront renforcés par la constitution de nouveaux espaces de stockage sécurisés – lacs de données – rassemblant les bases de données susceptibles d'être traitées et croisées dans un environnement dit de big data. La collecte de ces données internes ou externes (DGFIP, DGT, ou issues de l'« open data » comme le Bulletin officiel des annonces cibles et commerciales (Bodacc) par exemple) sera automatisée.

Ces actions seront mises en œuvre dans le cadre d'une démarche progressive (expérimentation, prototypage puis déploiement à l'échelle).

Quatre actions stratégiques seront menées à bien dans ce cadre et contribueront à la démarche d'optimisation de la performance de l'Urssaf :

- Les modèles de « machine learning » permettant d'optimiser le ciblage du contrôle et de la lutte contre la fraude seront enrichis par la mobilisation plus systématique des données individuelles de la DSN permise par la disponibilité d'un historique

désormais conséquent, ainsi que par l'exploitation de données externes. Les résultats de ces modèles alimenteront les outils des inspecteurs du recouvrement. En outre, les données relatives à la mobilité internationale (bases Class et Sispi) seront mobilisées pour développer des modèles de ciblage sur ce champ.

- Des modélisations visant à identifier au plus tôt les entreprises en situation de fragilité, et ainsi à optimiser leur accompagnement, seront menées sur la population des travailleurs indépendants
- Les données issues de l'historique des interactions avec les usagers feront l'objet d'analyses permettant d'appréhender l'expérience des utilisateurs pour construire une relation de service plus personnalisée, notamment par le développement de modèles de profilage et d'algorithmes prédictifs
- Ces techniques seront utilisées pour affermir le processus de fiabilisation massive des données de la DSN via l'exploitation systématique des données issues du suivi des anomalies et de leurs régularisations par les entreprises.

## **Engagement n° 5 - Consolider les activités des Urssaf grâce à des analyses économiques et sociales enrichies et renforcer la contribution de l'Urssaf à la production d'une statistique publique de qualité**

Afin d'une part d'appuyer l'activité du réseau Urssaf et d'autre part de contribuer à la production d'une statistique publique de qualité, l'Urssaf s'engage à développer et promouvoir ses données économiques et sociales, dans le respect des règles de qualité reconnues par l'Autorité de la statistique publique dans le cadre des process de labellisation et de qualification de statistiques publiques à visée d'information générale, dont bénéficient déjà de nombreuses séries diffusées par l'Urssaf.

- Le site [open.urssaf.fr](http://open.urssaf.fr) sera enrichi de nouveaux jeux de données statistiques, y compris sur les nouveaux champs de compétence de l'Urssaf. Lorsque leur qualité le permet, les données seront ventilées selon différents axes d'analyse, notamment celles issues des données individuelles, et des niveaux géographiques fins afin de favoriser les analyses locales. De nouvelles datavisualisations interactives, qui facilitent la compréhension des données, seront en outre mises à disposition tout au long de la période conventionnelle.
- Les effectifs salariés seront produits sur la fréquence mensuelle offerte par la DSN et dans des délais réduits conformément aux règlements européens.
- Les analyses statistiques seront fortement enrichies par des informations portant sur les caractéristiques individuelles des salariés dès lors que leur qualité le permet (suivi des effectifs salariés et des rémunérations par nature de contrat (CDI, CDD, alternance, emploi saisonnier...), sexe, âge, qualification, tranche de salaire, dispositif d'exonération, etc.), notamment en vue de l'amélioration de la connaissance de la dynamique des différentes assiettes de cotisations et des dispositifs d'exonération et de leur prévision. Les données individuelles sur les différents éléments de rémunération, y compris ceux non soumis à cotisations sociales, seront en outre davantage exploitées, en vue notamment de mieux appréhender la problématique des substitutions entre les types de rémunération.
- Des croisements de données individuelles relatives aux différentes populations d'usagers seront réalisées afin notamment d'améliorer la connaissance des parcours professionnels ou les situations de cumul entre formes d'activité (salarié, travailleur



indépendant “classique”, auto-entrepreneur, travailleur en mobilité internationale, auto-entrepreneur...) ou autres statuts (bénéficiaires de revenus de remplacements).

- Concernant spécifiquement les travailleurs indépendants (“classiques” et auto-entrepreneurs), les travaux de l’observatoire statistique des travailleurs indépendants permettront d’enrichir l’entrepôt de données dédié, de segmenter les populations (TI employeurs, TI salariés, mandataires sociaux...). Les effectifs des indépendants seront suivis trimestriellement et le suivi conjoncturel sera élargi aux bénéficiaires de l’Acre. Des enquêtes ciblées sur l’activité des auto-entrepreneurs seront mises en place en vue d’une meilleure connaissance des pratiques nouvelles.
- Les analyses statistiques seront étendues aux nouveaux champs de compétence de l’Urssaf, tant en termes de populations couvertes par le recouvrement (artistes-auteurs, marins...) qu’en termes de mise en œuvre de dispositifs de politiques publiques (crédit d’impôt services à la personne, bonus-malus, obligation d’emploi des travailleurs handicapés...). Les analyses sur le champ de l’emploi à domicile bénéficieront des données nouvelles sur l’activité effectuée dans le cadre de l’emploi direct et l’avance immédiate du crédit d’impôt. Ces éléments, notamment pour les personnes qui passent par les prestataires, permettront de disposer d’analyses couvrant le champ complet des services à la personne.

## **Engagement n°6 : Tirer les bénéfices de la modernisation du cadre du contrôle interne des organismes de sécurité sociale et refonder une politique pluriannuelle de continuité d’activité**

La modernisation récente du cadre réglementaire applicable au contrôle interne des organismes de sécurité sociale permet d’amplifier la stratégie de maîtrise des risques de l’Urssaf. Si celle-ci repose pour l’essentiel sur les orientations métier portant sur la fiabilisation et le contrôle des déclarations sociales, le dispositif de contrôle interne de l’Urssaf doit permettre de sécuriser davantage et de manière plus efficiente les activités de gestion des organismes non couvertes par celles-ci.

La stratégie de continuité de l’activité de l’Urssaf sera réactualisée de sorte à intégrer et anticiper les nouveaux risques et tenir compte des nouvelles modalités d’organisation du travail.

Plusieurs mesures seront prises afin de répondre à ces enjeux :

- **Renforcer les apports du dispositif de contrôle interne au regard des enjeux métier :**
  - o Intégrer davantage les préoccupations de qualité de service dans un dispositif allant au-delà du seul axe de « conformité-qualité des comptes » (par exemple sur les remboursements de cotisations, ou la question des RIB) ;
  - o Mieux prioriser et proportionner les contrôles, en fonction de la criticité des risques et des enjeux, dans la continuité des travaux récents sur la gestion de litiges et créances irrécouvrables ;
  - o Installer un suivi et un pilotage du dispositif de contrôle interne à tous les niveaux, améliorer et rationaliser le reporting sur le contrôle interne pour qu’il contribue plus directement à l’amélioration des processus ;
  - o Renforcer la démarche partagée entre ordonnateur et comptable à toutes les étapes du dispositif (conception, mise en œuvre, restitution du plan d’actions) ;

- o Enfin, afin de disposer d'une mesure pertinente de la maîtrise des activités de la branche, le dispositif sera évalué périodiquement via des mesures du risque déclaratif.

Pour tenir compte de la nature des activités de l'Urssaf, qui repose sur un système pour l'essentiel déclaratif, ces mesures sont établies en dissociant :

- o L'évaluation du risque déclaratif (sur données entrantes) fondée sur celle de l'évasion sociale elle-même estimée à partir des contrôles externes aléatoires et des mesures de taux d'anomalie résiduelle sur les principales opérations réalisées en transactionnel issues des plans de contrôles (crédits, litiges...);
- o L'évaluation des risques liés aux opérations réalisées par les organismes, par grande catégorie d'opérations (risque d'anomalie de gestion type erreur ou fraude). La liste des opérations couvertes (litiges, remboursements, saisie des rapports de contrôle (CCA et LCTI), remises, annulation et abandons de majorations de retard, pénalités ou frais de justice) sera étendue sur les domaines pour lesquels cela s'avère pertinent.

- **Réactualiser la stratégie pluriannuelle de continuité de l'activité**

La crise sanitaire 2020/2021 a fait émerger de nouveaux défis en termes de gestion de la continuité d'activité :

- o D'une part, adapter la gestion des risques « localisés » (de type bâtimentaire) en prenant en compte les nouvelles organisations du travail (notamment le travail à distance) et les nouveaux outils de travail.
- o D'autre part, prendre en compte l'enjeu désormais majeur de la gestion des risques systémiques, avec l'élaboration de réponses adaptées au risque de réduction massive de la capacité de production (par exemple en cas d'épidémie) mais aussi au risque de rupture de continuité du système d'information, dans un environnement où la gestion des sécurités est particulièrement sensible et où les organisations de travail « hybrides » ont accentué la « dépendance » aux accès aux SI.

Dans ce contexte, l'Urssaf engagera dans la période conventionnelle une refonte de sa politique de gestion de la continuité d'activité reposant sur une politique nationale commune à tous les organismes et des plans de continuité d'activité (PCA) nationaux adaptés aux nouveaux risques évoqués, articulés avec des PCA régionaux répondant aux risques localisés.

Cette approche intégrera des simulations régulières et garantira une mise à jour au fil de l'eau des méthodes et outils de gestion du risque de rupture de continuité d'activité.

## Engagements de l'Etat

### Engagement 9-1

L'évolution des moyens de la branche recouvrement doit tenir compte de la prise en charge des missions figurant dans le texte de la COG. L'Etat s'engage à réexaminer la question des moyens en cas de prise en charge par la branche de missions complémentaires

### **Engagement 9-2**

Appui dans la phase de négociation de la nouvelle convention bancaire quinquennale avec la Caisse des dépôts (CDC) (2024-2028)

### **Engagement 9-3**

Réaliser, en lien avec l'Urssaf, l'analyse d'une évolution du cadre juridique permettant la diversification des financements à des fins de sécurisation de la trésorerie et mettre en œuvre cette évolution, le cas échéant, sur le fondement d'un diagnostic partagé.

### **Engagement 9-4**

Etudier la mise en place d'une gouvernance inter-branche de la cybersécurité, en articulation avec le CERT Sécurité Sociale animé par la CNAM et avec les dispositifs de supervision et d'administration de la sécurité mis en place au sein de chaque caisse.

Projet

## Actions à conduire par la caisse et échéances

Engagements	Actions	Evaluation de l'engagement	Echéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Engagement n°1 : Poursuivre la sécurisation et la modernisation de la gestion de trésorerie et garantir, en toutes circonstances, la livraison des fonds attendus par l'ensemble des contreparties financières de la branche</b>	Sécuriser les opérations de trésorerie du régime général	Diversification des sources significatives de financement : extension de la durée d'emprunt autorisée	X	X			
		Diversification des sources significatives de financement : mise en place d'un programme de papier commercial US	X	X			
		Développement des capacités de simulation et de stress, tant des besoins de trésorerie que des combinaisons de financement	X	X	X	X	X
		Négociation de la nouvelle convention bancaire quinquennale avec la Caisse des dépôts (2024-2028)	X	X			
		Mise en œuvre et évaluation régulière de la convention bancaire avec la Caisse des dépôts		X	X	X	X
		Réussite de tous les appels d'offres bancaires	X	X	X	X	X
	Assurer la sécurité du SI financier et	Définition et mise en œuvre de la trajectoire de sécurisation du SNT	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Evaluation de l'engagement	Echéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	prendre en compte les risques extrêmes	Consolidation des PCA trésorerie et renforcement de la parade face aux risques extrêmes permettant de sécuriser les versements attendus par les contreparties (notamment l'alimentation des OSS et hôpitaux)	X	X	X	X	X
<b>Engagement n°2 : Maintenir un haut niveau de performance du réseau et réduire les écarts de productivité</b>	Renforcer le suivi de la performance	Poursuite de la démarche d'optimisation des processus	X	X	X	X	X
		Déploiement des automates dans le réseau (2AP) (remplacement des transactions manuelles répétitives par des opérations automatisées)	X	X	X	X	X
		Poursuite du développement de la dématérialisation	X	X	X	X	X
		Pilotage des processus métier en fonction des délais de traitement en vision usager	X	X			
		Réduction de la dispersion des productivités des organismes du réseau et suivi de son évolution	X	X	X	X	X
	Mieux piloter et suivre la performance des organismes ultra-marins	Poursuite de la mise en œuvre des plans d'actions sur la maîtrise de la gestion des comptes ainsi que sur la reprise du recouvrement	X	X	X	X	X
		Développement de la démarche de coopération avec les Urssaf d'appui pour accompagner le développement de compétences liées aux activités de production	X	X	X	X	X
		Réduction des écarts non justifiés de performance tout en tenant compte des spécificités territoriales	X	X	X	X	X
		Suivi rapproché des indicateurs structurants des domaines métiers	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Evaluation de l'engagement	Echéances					
			2023	2024	2025	2026	2027	
		Désignation d'une CGSS en qualité d'experte du système d'information ultra-marin	X					
<b>Engagement n°3 : Poursuivre la modernisation du système d'information du réseau et garantir son alignement avec les orientations stratégiques</b>	Déployer un schéma directeur des systèmes d'information au sein de la branche recouvrement (l'avancement du SDSI sera réalisé au travers de bilans annuels)	Mise en œuvre des actions du SDSI concourant à la transformation métier de l'Urssaf	X	X	X	X	X	
		Mise en œuvre des actions du SDSI sur la résorption de la dette technique	X	X	X	X	X	
		Mise en œuvre des actions du SDSI sur la mise en œuvre de la stratégie « <i>Cloud first</i> »	X	X	X	X	X	
		Mise en œuvre des actions du SDSI sur la sécurité du SI face aux cybermenaces	X	X	X	X	X	
		Mise en œuvre des actions du SDSI sur la mise en place d'infrastructures et équipements SI performants et résilient	X	X	X	X	X	
		Mise en œuvre des actions du SDSI sur la transformation des activités SI	X	X	X	X	X	
		Prise en charge des actions du SSSI portant sur la mise en place d'un cadre commun facilitant la convergence des initiatives big data	X	X	X	X	X	
		Déploiement en charge d'une action du SSSI portant sur la mise en place d'un « cloud sécu »	X	X	X	X	X	
<b>Engagement n°4 : Accroître la</b>	Renforcer l'exploitation	Enrichissement des modèles de « <i>machine learning</i> » permettant d'optimiser le ciblage du contrôle et de la	X	X	X	X	X	

Engagements	Actions	Evaluation de l'engagement	Echéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>performance du métier par l'utilisation de nos données</b>	industrialisée des données collectées et la modélisation des comportements des usagers	lutte contre la fraude par la mobilisation plus systématique des données individuelles de la DSN					
		Modélisations sur la population des travailleurs indépendants visant à identifier au plus tôt les entreprises en situation de fragilité	X	X	X		
		Développement de modèles de profilage et d'algorithmes prédictifs à partir des données issues de l'historique des interactions avec les usagers		X	X	X	X
<b>Engagement n°5 : Consolider les activités des Urssaf grâce à des analyses économiques et sociales enrichies et renforcer la contribution de l'Urssaf à la production d'une statistique publique de qualité</b>	Enrichir les jeux de données statistiques disponibles sur open.urssaf.fr et leur datavisualisation	Mise à disposition de nouveaux jeux de données sur les différents types de population (employeurs, TI, salariés, artistes-auteurs, services à domicile...)	X	X	X	X	X
		Multiplication des axes d'analyse, en mobilisant notamment les caractéristiques individuelles (tranches de salaires et de revenus, nature de contrats...)	X	X	X	X	X
		Ventilation des jeux de données à la maille locale quand la qualité des données et le secret statistique le permettent	X	X	X	X	X
		Mise à disposition de datavisualisations, notamment interactives	X	X	X	X	X
		Mise en œuvre d'actions de communication pour promouvoir open.urssaf.fr et son contenu en matière d'« open data ».	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Evaluation de l'engagement	Echéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	Renforcer la réactivité du suivi conjoncturel de l'emploi salarié et de la masse salariale	Production plus rapide et plus fréquente des statistiques d'effectifs salariés et de masse salariale (T+60 et fréquence mensuelle)	X	X			
	Enrichir les analyses statistiques par la donnée individuelle (suivi des effectifs salariés et des salaires par nature de contrat, sexe, âge, qualification, tranche de salaire, etc.) et le type de contrat (CDI, CDD, emploi saisonnier...)	Déclinaison des analyses de la dynamique des effectifs et des différentes assiettes salariales selon les caractéristiques individuelles (tranches de salaires...) et le type de contrat (CDI, CDD, emploi saisonnier...)	X	X	X	X	X
		Analyse de la dynamique des différents types de rémunérations dont celles qui ne sont pas soumises à cotisations, permettant de mieux appréhender la problématique des substitutions entre les éléments de rémunération	X	X	X	X	X
	Faire des analyses spécifiques sur la population	Développement d'analyses et de suivis conjoncturels - dont le suivi infra annuel des travailleurs indépendants- ainsi que d'enquête auprès d'utilisateurs, notamment grâce aux travaux de l'observatoire statistiques des travailleurs	X	X	X	X	X



Engagements	Actions	Evaluation de l'engagement	Echéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	des travailleurs indépendants « classiques » et auto-entrepreneurs	indépendants et à l'enrichissement de l'entrepôt de données dédié.					
	Améliorer la connaissance des parcours des personnes actives et non agricoles quel que soit le statut (salarié, TI, AE...)	Analyse des situations de cumul d'emplois et des trajectoires des personnes actives, quel que soit leur statut	X	X	X	X	X
	Enrichir le champ des données exploitées en cohérence avec les évolutions récentes des Urssaf en matière de compétences	Extension des exploitations statistiques aux nouveaux champs de recouvrement de l'Urssaf (artistes-auteurs, marins, professionnels libéraux Cipav...)		X	X	X	X
		Exploitations statistiques sur les nouveaux champs de compétence (obligation d'emploi des travailleurs handicapés, travail détaché...) et les nouveaux dispositifs (avance immédiate de crédit d'impôt pour les utilisateurs de services à domicile...)	X	X	X	X	X
<b>Engagement n°6 : Tirer les bénéfices de la</b>	Renforcer les apports du dispositif de	Intégration des préoccupations de qualité de service (par exemple sur les remboursements de cotisations, ou la gestion des Rib)	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Evaluation de l'engagement	Echéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>modernisation du cadre du contrôle interne des organismes de sécurité sociale et refonder une politique pluriannuelle de continuité d'activité</b>	contrôle interne au regard des enjeux métier	Priorisation et rationalisation des contrôles, en fonction de la criticité des risques et des enjeux	X	X	X	X	X
		Mise en place d'un suivi et d'un pilotage du dispositif de contrôle interne à tous les niveaux	X	X	X	X	X
		Rationalisation du reporting	X	X			
	Evaluer périodiquement le dispositif via des mesures du risque déclaratif	Evaluation des risques liés aux opérations réalisées par les organismes, par grande catégorie d'opérations	X	X	X	X	X
	Définir la nouvelle architecture nationale de continuité d'activité et mettre en œuvre la nouvelle animation de la démarche	Publication de la lettre collective associée	X				
Mise en œuvre des actions associées à la nouvelle architecture		X	X	X	X	X	

## Actions à conduire par l'État et échéances

Engagements	Echéances				
	2023	2024	2025	2026	2027
<p>Engagement 9-1</p> <p>L'évolution des moyens de la branche recouvrement doit tenir compte de la prise en charge des missions figurant dans le texte de la COG. L'Etat s'engage à réexaminer la question des moyens en cas de prise en charge par la branche de missions complémentaires</p>	X	X	X	X	X
<p>Engagement 9-2</p> <p>Appui dans la phase de négociation de la nouvelle convention bancaire quinquennale avec la CDC (2024-2028)</p>	X				
<p>Engagement 9-3</p> <p>Réaliser, en lien avec l'Urssaf, l'analyse d'une évolution du cadre juridique permettant la diversification des financements à des fins de sécurisation de la trésorerie et mettre en œuvre cette évolution, le cas échéant, sur le fondement d'un diagnostic partagé</p>	X	X			
<p>Engagement 9-4</p> <p>Etudier la mise en place d'une gouvernance inter-branche de la cybersécurité, en articulation avec le CERT Sécurité Sociale animé par la CNAM et avec les dispositifs de supervision et d'administration de la sécurité mis en place au sein de chaque caisse</p>	X	X			

## Indicateurs

N°	Libellé de l'indicateur	CIBLES METROPOLE				
		2023	2024	2025	2026	2027
24	Comptes actifs pondérés (CAP) par ETP	+2%	+2%	+2%	+2%	+2%
25	Coût unitaire d'un compte actif pondéré	-1%	-1%	-1%	-1%	-1%
26	Ecart de productivité entre Urssaf	Cibles à ajouter				
27	Taux de disponibilité du SI à destination des usagers internes	99,30%	99,30%	99,30%	99,30%	99,30%
28	Taux de disponibilité du SI à destination des usagers et partenaires	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%

En complément de la mesure des écarts de productivité entre organismes, l'Urssaf construira sur la période un indicateur national de mesure de l'évolution de la productivité globale du réseau, basé sur les mêmes principes et données que le Score de Productivités Comparées.

# Fiche thématique 10 : S'engager durablement pour une gestion responsable et transparente de nos ressources

## Enjeux

La transition écologique est l'enjeu majeur de notre temps, qui impose la mise en œuvre de plans d'action volontaristes de la part des services publics.

La loi ELAN (2018) et sa déclinaison réglementaire ont fixé des objectifs de réduction des consommations énergétiques à horizon 2030. Des cadres d'action ont ensuite été ajoutés, venant à la fois accélérer le rythme de la transition mais également accentuer ses ambitions dans des domaines larges : mobilité, politique des achats et des relations avec les fournisseurs, alimentation, patrimoine immobilier, etc. C'est ainsi que le plan Services publics écoresponsables définit un socle de 20 mesures à mettre en œuvre relevant de la mobilité durable, de la politique achat ou immobilière, repris dans les objectifs de sobriété énergétique en 2022.

Ces objectifs supposent des engagements forts du réseau des Urssaf :

- pour redéfinir son approche de la responsabilité sociétale des organisations (RSO) et la façon de la mettre en œuvre, et pour intégrer cette dimension dans l'ensemble des politiques en direction des usagers et des partenaires, au-delà du seul champ de la gestion interne.

- pour contribuer pleinement à la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES).

En parallèle, le développement continu des connaissances et des compétences de nos collaborateurs sera une priorité renforcée, afin d'adapter les ressources humaines aux évolutions croissantes de nos métiers (exploitation des données de la déclaration sociale nominative, ancrage de la relation de confiance...).

## Engagements de l'Urssaf

### Engagement n°1 : Rénover profondément notre approche de la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO)

Le réseau des Urssaf prendra en compte de manière systématique, dans ses activités, l'ensemble des critères sociaux, économiques, écologiques, éthiques et d'innovation, qui fondent de manière complète les démarches RSO.

Six actions seront mises en œuvre afin d'atteindre ces objectifs.

- **Définir un plan stratégique RSO pour mettre en place la démarche, la piloter et l'évaluer**

La stratégie RSO de l'Urssaf répond à ses valeurs de solidarité, de proximité, de proactivité et de responsabilité qui s'expriment dans l'exercice de ses missions.

L'Urssaf s'engage à intégrer au cœur de ses activités et de ses pratiques les besoins et attentes des parties prenantes - publics, partenaires- collaborateurs et collaboratrices -

mais également à tenir compte de l'impact social et environnemental de ses activités et pratiques de travail, en construisant et déployant un schéma directeur RSO bâti sur deux orientations principales :

- la transition sociétale en faveur des usagers, c'est-à-dire le comportement écoresponsable du réseau des Urssaf dans l'exercice de ses missions d'accompagnement de ses publics ;
- l'adaptation au changement climatique et la sobriété énergétique, conduisant à limiter durablement la consommation d'énergie, optimiser les installations techniques de ses bâtiments, la gestion de ses data centers et à définir un objectif de diminution de son empreinte carbone.

Dans le cadre de ce plan stratégique, l'Urssaf mettra en exergue les résultats obtenus en matière de diminution des émissions de GES (bilan carbone) et expérimentera, d'ici fin 2027, une présentation budgétaire en « budget vert », visant à classer ses dépenses selon leur impact environnemental.

Le plan stratégique RSO contiendra également :

- La mise en place de dispositifs d'accompagnement au changement sur le réseau des Urssaf ;
- Des actions de communication interne et externe (en direction des usagers) ;
- Des actions de réutilisation d'énergie / sobriété énergétique ;
- Des actions en matière d'économie circulaire : gestion des déchets / de l'eau, tri

- **Garantir à nos usagers la prise des politiques « métiers » écoresponsables**

Les orientations RSO de l'Urssaf seront déclinées dans les politiques métier qui intégreront des actions permettant de réduire l'empreinte carbone de nos services (par exemple consommations de papier et d'énergie liées aux activités) tout en conservant le niveau de qualité de service attendu.

- **Garantir à nos collaborateurs et collaboratrices la prise en compte de critères RSO dans le déploiement des politiques de gestion interne, notamment de ressources humaines et de qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)**

Le schéma directeur des ressources humaines (SDRH) des Urssaf déclinera le plan stratégique RSO dans les domaines RH et QVTC.

Il contiendra un plan spécifique de formation des agents de direction sur la transition écologique et la sobriété énergétique en service / en citoyen.

Il affirmera la priorité donnée par les Urssaf aux actions en faveur de l'inclusion et de l'équité professionnelle, dont en particulier :

- o Une démarche proactive en matière de recrutements de personnes porteuses de handicap en favorisant l'inclusion de collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap dans le cadre de la politique institutionnelle portée par l'Ucanss.
- o L'attention portée à l'inclusion des jeunes de moins de 30 ans éloignés de l'emploi, en développant des partenariats avec des associations et des démarches de mécénat de compétences et en recourant plus encore à l'apprentissage et à l'alternance, dans une logique interbranche.
- o La prévention et la lutte contre les discriminations, diversité et égalité des chances ;

Le déploiement de dispositifs innovants et engageants en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes en veillant à poursuivre la réduction des écarts salariaux, en favorisant une meilleure représentation des femmes aux postes à responsabilité et les plus qualifiés – programme national de mentorat de femmes et déploiement d'une sensibilisation nationale sur les stéréotypes de genres. Un volet spécifique de lutte contre les violences sexistes et sexuelles au travail et des actions de formation et de sensibilisation des personnels sera proposé.

- o L'accompagnement au maintien dans l'emploi des salariés seniors en portant une attention particulière à la valorisation et au développement de leurs compétences.

Le réseau des Urssaf poursuivra par ailleurs la rénovation de ses organisations du travail engagée depuis 2020 dans son projet #Demain.

- **Garantir dans nos relations avec les partenaires et fournisseurs la prise en compte de critères RSO**

L'Urssaf maintiendra son niveau élevé de participation aux marchés proposés par la centrale achats de l'Ucanss et favorisera, en complémentarité avec l'offre institutionnelle, les mutualisations de marchés au sein de son réseau.

Dans ses relations avec les fournisseurs, l'Urssaf poursuivra la mise en œuvre des clauses sociales et environnementales dans ses marchés et favorisera leur accès aux PME.

- **Faire de l'impact environnemental un critère décisif de nos orientations en termes de politiques immobilières, informatiques et de gestion de la mobilité**

- o Politique d'investissements immobiliers et de gestion du patrimoine

Le Plan national immobilier des Urssaf sera bâti autour de deux principes :

- La rationalisation des surfaces au regard de l'évolution des organisations du travail

L'évolution de la gestion du patrimoine immobilier du réseau des Urssaf s'inscrira dans les directives gouvernementales, déclinées dans les Urssaf depuis 2020 au travers de nouveaux repères immobiliers qui conduisent, pour tout projet, à la définition de surfaces réajustées au regard des nouvelles organisations de travail et du développement du télétravail, et à la reconfiguration des espaces de travail en faveur d'une plus grande modularité et du développement du travail collaboratif et hybride. Au-delà de leur prise en compte dans les projets, ces nouveaux repères conduiront à l'engagement de nouveaux projets de réaménagement ou de réimplantation de certains sites visant à atteindre l'objectif de réduction des surfaces prévu dans la présente COG.

- L'amélioration de la performance énergétique des sites et la promotion systématique de la sobriété énergétique

En s'appuyant sur les audits énergétiques systématiques menés sur la période conventionnelle 2018-2022, le plan national immobilier 2023-2027 priorisera les projets visant à améliorer la performance énergétique des sites, afin d'atteindre les objectifs fixés par le décret éco-énergie tertiaire, imposant notamment une diminution de 40% des dépenses énergétiques d'ici 2030 (projets de rénovation énergétique, ; installation de panneaux photovoltaïques ; amélioration de la qualité et de l'exploitation des équipements...)

- o Engagements sur le numérique responsable

En déclinaison notamment du Schéma Directeur des Systèmes d'Information Interbranche (SSSI), l'Urssaf s'engage dans des actions structurantes autour de trois axes.

- La réduction de l'empreinte environnementale du système d'information au travers de quatre orientations :

- La définition d'une trajectoire d'optimisation et d'urbanisation des centres de données (*datacenters*) et d'éditique dans une vision interbranche.
- La réalisation d'investissements informatiques écoresponsables (matériel bureautique, serveurs et équipements réseau) et l'optimisation de ceux-ci (réduction de leur nombre développement de l'utilisation de machines virtuelles).
- La réduction de la dette technique dans le SDSI.
- La rationalisation de la mise à disposition d'infrastructures grâce au cloud interne Urssaf (PFSV2)

- La conception et l'achat de services et produits numériques responsables

L'inclusion numérique sera accompagnée en renforçant la capacité de fournir des SI notamment pour les accueils physiques. La politique d'équipements, au moyen d'une politique d'achat adaptée (exigence d'écolabels, clauses d'actions d'insertion...) visera à améliorer l'empreinte écologique et sociale et visant à optimiser et allonger autant que possible l'usage des équipements et l'achat de matériels durables ou reconditionnés, en respect de la loi anti-Gaspillage et économie circulaire, dite Agec. La fin de vie de ces matériels informatiques sera étendue à l'ensemble du cycle de vie du matériel (de l'extraction des matières premières à la sortie d'inventaire du matériel), en sourçant et en privilégiant la relation avec les fournisseurs respectant ces dispositions.

- La mise en œuvre de la politique numérique responsable, dans le cadre des engagements RSO de l'Urssaf

La gestion de la consommation énergétique des services fera l'objet d'un suivi, notamment sur les centres de données, via des indicateurs.

Les collaborateurs seront sensibilisés aux nouveaux usages du numérique, dans un contexte de télétravail accru (limiter l'usage des impressions, mise en veille...).

#### o Gestion de la mobilité

L'Urssaf amplifiera son investissement sur les questions de mobilité durable :

- D'une part en affirmant une politique rénovée des déplacements professionnels, à travers une réduction du nombre d'instances de travail organisées en présentiel avec le réseau, et plus globalement des réunions régulièrement organisées à distance grâce aux équipements bureautiques. De même, l'organisation des formations s'adaptera à ces nouvelles pratiques en facilitant l'organisation de formations à distance, et en mettant en place un mix pédagogique pour les cycles diplômants.
- D'autre part, en incitant, dans le cadre de plans de mobilité des Urssaf, les salariés à recourir à des modes de transport vertueux respectueux de l'environnement pour les déplacements professionnels, en systématisant l'usage du train en



remplacement de l'avion dès lors que le temps de trajet le permet, des transports en commun, ou des modes de mobilité durable

S'agissant de la flotte automobile du réseau des Urssaf, le réseau s'inscrira dans une perspective de mobilité durable et poursuivra sa démarche de rationalisation de sa flotte tout en réorientant sa politique d'achats vers des véhicules à faibles émissions ou électriques à hauteur de 50%

- **Renforcer l'effort de transparence de l'Urssaf en contribuant au programme open data de la donnée publique**

L'Urssaf est engagée dans un programme d'ouverture de données depuis 2019 avec la mise en ligne de jeux de données ouvertes à la réutilisation. Il s'agit de poursuivre cette démarche afin de faciliter la réutilisation de données économiques et sociales que nous produisons.

Au-delà de cette première étape, le réseau des Urssaf souhaite répondre aux attentes des citoyens en matière de transparence des organisations quant à sa responsabilité et la prise en compte des grands enjeux de société dans ses activités. Il s'engage à cet égard à s'investir sur la communication de ses indicateurs clés de fonctionnement.

Enfin, afin de renforcer la relation de confiance et la transparence sur la qualité de la relation de service, l'Urssaf s'engage également à communiquer de manière pédagogique sur les règles de gestion utilisées dans le cadre de services en ligne.

## **Engagement n°2 : Accompagner les transformations de nos métiers et de nos organisations de travail**

- **Refondre la formation professionnelle afin de promouvoir une culture de l'apprentissage au quotidien**

Afin de favoriser l'accès à la formation de l'ensemble des collaborateurs, l'Urssaf s'engage à maintenir son effort de formation pendant la période conventionnelle à hauteur de 75% de salariés formés chaque année, et à harmoniser le contenu et la lisibilité de son offre de formation interne et externe en renforçant son partenariat avec l'Institut 4.10 et l'EN3S notamment sur les formations transverses et managériales.

La stratégie de développement des compétences du réseau sera réaffirmée en développant l'individualisation des parcours et des dispositifs de formation, en favorisant une culture d'apprentissage multimodal favorisant le partage d'expérience et de compétences (renforcement de nos modes de travail collaboratifs, plan d'accompagnement national permettant de lever les freins de l'apprentissage) et en modernisant notre offre de formation via le déploiement de nouvelles modalités d'apprentissage (digitalisation, gamification, recours à la réalité virtuelle...) et la rénovation complète de nos pratiques pédagogiques.

Les deux campus du réseau, qui prennent en charge depuis 2021 l'ingénierie pédagogique et le déploiement des formations métiers en lien avec l'Institut 4.10, engageront la refonte de nos dispositifs de formations initiales et continues "métiers" sous la double dimension des contenus liés aux évolutions législatives, réglementaires et leurs traductions informatiques, et également des modalités pédagogiques.

Enfin, le réseau s'engage à maintenir une politique volontariste en matière de formations diplômantes.

- **Garantir l'attractivité de nos métiers, du recrutement à la fidélisation des talents**

L'Urssaf porte une démarche proactive pour favoriser l'attractivité de ses métiers en promouvant des actions de « marque employeur ». Elle s'engage à diversifier ses méthodes de recrutement (présence renforcée sur les salons et les réseaux sociaux, partenariats avec des écoles et universités) et à concevoir des contenus renouvelés et attractifs. Cette démarche sera complétée avec les outils proposés par l'Ucanss dans le cadre de l'intégration des nouveaux collaborateurs (dispositifs d'« Onboarding ») et de la rénovation du site « lasecurecrite.

## **Engagement n°3 : Devenir un acteur de référence de la gestion environnementale, sociale et de bonne gouvernance (ESG) en tant qu'émetteur et qu'investisseur institutionnel**

- **Répondre aux attentes des investisseurs avec nos programmes d'émissions à caractère social**

En émettant pour la première fois, en avril 2022, un titre social à court terme, l'Urssaf est devenue le premier émetteur de *Social Negotiable European Commercial Paper* (Social NeuCP), confirmant ainsi son rôle pionnier sur ce marché, notamment grâce aux travaux menés avec la Banque de France en matière de finance durable. Le programme de *Social European Commercial Paper* (Social ECP) est par ailleurs lancé depuis la fin de l'année 2022.

Afin de répondre aux attentes croissantes des investisseurs et d'être à l'état de l'art sur ce programme d'émission innovant, deux initiatives clefs ont été prises : d'une part, la mise en conformité aux *Social Bonds Principles* et l'obtention d'une *Second Party Opinion* (SPO) ; d'autre part, la mise en valeur de notre notation ESG par l'agence de notation extra-financière ISS ESG.

La caisse nationale suivra l'évolution du cadre d'émission (réglementations, standards de marché, obligation de reporting) et intégrera les attentes des agences de notation extra-financières afin d'être reconnue comme l'un des meilleurs émetteurs du secteur.

- **Prendre en compte la dimension ESG dans les relations bancaires**

La dimension ESG sera progressivement intégrée dans les relations bancaires, notamment les appels d'offres bancaires de l'Urssaf et du régime général, dans le cadre de la mission de centrale d'achats de services bancaires du régime général.

- **Intégrer les critères ESG dans la gestion des réserves du CPSTI**

La gestion des réserves du CPSTI fait intervenir de nombreuses parties prenantes et le sujet du développement durable est vaste et évolutif, recouvrant des thématiques telles que la bonne gouvernance et l'éthique des affaires, mais également la responsabilité fiscale ou la bonne gestion des services écosystémiques, auxquels s'ajoutent de nouveaux thèmes de réflexion tels que la biodiversité ou les achats responsables au-delà des fournisseurs du rang 1. Sur la base de la stratégie et de la feuille de route ESG définie par le CPSTI, les critères ESG seront intégrés dans la gestion des réserves des régimes complémentaires retraite et invalidité décès du CPSTI.

Compte-tenu de l'existant (démarche d'intégration ESG amorcée sur l'immobilier, les actifs liquides et illiquides, conseillers formés à l'ESG...), la feuille de route "finance durable" intégrera les actions suivantes :

- o Formaliser et renforcer les initiatives déjà engagées : maximisation du nombre de fonds qui promeuvent des caractéristiques environnementales et/ou sociales (classés *a minima* à l'article 8 de la réglementation SFDR<sup>3</sup>) ; poursuite de l'approche opportuniste sur des fonds thématiques voire à impact ; déploiement d'une approche best effort dans l'immobilier physique ; anticipation du pilotage ESG de la gestion des réserves en disposant d'un reporting extra-financier consolidé.
- o Déployer des initiatives déjà généralisées au sein des investisseurs institutionnels : signature d'initiatives clefs relatives à l'investissement responsable (UN PRI) ; définition des exclusions basiques (ce que l'on ne veut pas dans les portefeuilles pour des raisons soit légales, soit éthiques) ; formalisation d'une politique de vote et exigence envers les sociétés de gestion pour qu'elles exercent ce droit de vote ; définition d'une politique d'engagement en identifiant les sujets que nous souhaitons cibler (changement climatique, fiscalité, etc.).
- o Contribuer significativement à la transition écologique et sociale : en étudiant notamment la possibilité de prendre en compte dans nos investissements la notion de double matérialité (investissements axés sur l'impact et investissements générateurs d'impact social et environnemental) ;
- o Développer une offre de service d'expertise partageable avec d'autres caisses de sécurité sociale gérant des réserves (création d'un « club – ou instance – ESG » des investisseurs institutionnels de la sécurité sociale ; mutualisation de certaines ressources telles que les données ESG et climat).

S'agissant du CPSTI, il est par ailleurs nécessaire de préciser que l'ensemble des actions et objectifs relatifs à la gestion des réserves ne seront valables qu'avec l'obtention de l'accord de celui-ci.

## Engagements de l'État

### Engagement 10-1

Renforcer et adapter, avec l'appui de l'URSSAF, le contenu des rapports d'évaluation des politiques de sécurité sociale (REPSS), en vue de préserver son statut de document de référence pour les rapports d'impact adossés aux émissions de papier commercial « social».

### Engagement 10-2

Soutenir et participer activement à la mise en place d'un club ou d'une instance ESG en animant le partage des meilleures pratiques entre organismes chargés de la gestion de réserves, notamment au regard des enjeux liés au respect des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

---

<sup>3</sup> La réglementation Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR) est une réglementation de l'Union européenne entrée en vigueur en mars 2021 et visant à renforcer la transparence des informations relatives aux investissements durables.

## Actions à conduire par la caisse et échéances

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Echéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Engagement n°1 : Rénover profondément notre approche de la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO)</b>	Définir un plan stratégique RSO pour mettre en place la démarche, la piloter et l'évaluer	Livraison du schéma directeur RSO pour la période 2023/2027	X				
		Mise en place d'une gouvernance permettant de piloter la démarche RSO	X				
		Mise en œuvre du schéma stratégique selon les échéances prévues.	X	X	X	X	X
		Expérimentation d'une présentation budgétaire « budget vert »			X	X	X
		Structuration et mise en œuvre d'un plan en faveur de l'inclusion professionnelle des jeunes de moins de 30 ans et plus spécifiquement de l'alternance	X	X	X	X	X
		Engagement en matière d'égalité femme / homme : <ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement de dispositifs innovants et engageants</li> <li>Suivi et respect de l'index femmes / hommes par organisme</li> </ul>	X	X	X	X	X
		Suivi et respect du taux d'emploi de personnes en situation de handicap (6%)	X	X	X	X	X
Communication, sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs et en externe sur les mesures portées par le schéma directeur RSO	X	X	X	X	X		

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Echéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	Réduire l'empreinte carbone	Mise en œuvre des projets de rénovation énergétique des bâtiments du réseau des Urssaf suivis dans le cadre du Programme National Immobilier 2 23/2027	X	X	X	X	X
		Suivi du ratio de surface par résident sur l'ensemble du parc	X	X	X	X	X
		Sobriété énergétique : Réduction des consommations énergétiques de 10% d'ici 2024 et mise en œuvre des directives de l'Etat pour la suit	X	X	X	X	X
		Verdir la flotte automobile : Respecter un seuil minimal de 50% de véhicules à faible émission pour chaque commande de véhicules	X	X	X	X	X
		Réalisation de plans de mobilité dans chaque Urssaf assurant la promotion d'une mobilité douce	X	X	X	X	X
		Réalisation d'un bilan carbone incluant les émissions de scope 1, 2 et 3 durant la période conventionnelle pour la caisse nationale, l'ensemble des caisses locales métropolitaines de plus de 500 salariés et les CGSS	X	X	X	X	X
	Concevoir et décliner un plan d'actions spécifique relatif au Numérique responsable	Mise en œuvre du plan d'actions	X	X	X	X	X
<b>Engagement n°2 : Accompagner les transformations de</b>	Réinventer la formation professionnelle	Suivi du taux de salariés formés (global et avec déclinaison employés, cadres, ADD)	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Echéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>nos métiers et de nos organisations de travail</b>	afin de promouvoir une culture de l'apprentissage au quotidien	Professionnalisation des formations diplômantes métiers gérées par les Campus de formation du réseau et utilisation des offres de formation de l'I 4.10 et de l'EN3S pour les thématiques transverses	X	X	X	X	X
	Garantir l'attractivité de nos métiers, du recrutement à la fidélisation des talents	Promotion des actions de valorisation du rôle de l'Urssaf dans la sphère sociale [partenariats, labellisation]	X	X	X	X	X
		Co-construction avec le réseau d'une stratégie de recrutement dans le cadre de la marque employeur déployée en interbranches		X			
		Cartographie des compétences et talents de notre réseau (existant et cible) et constitution des viviers de talents		X		X	
		Accompagnement des managers dans l'évolution de leurs missions	X	X	X	X	X
<b>Engagement n°3 : Devenir un acteur de référence de la gestion environnementale, sociale et de bonne gouvernance (ESG) en tant qu'émetteur et qu'investisseur institutionnel</b>	Répondre aux attentes des investisseurs avec nos programmes d'émissions à caractère social	100% des émissions NeuCP et ECP à caractère social	X	X	X	X	X
		Progression dans notre évaluation ESG par les agences de notation	X	X	X	X	
		Intégration des attentes des agences de notation dans la refonte de la stratégie RSO de la Caisse nationale	X				
		Engagement d'une démarche de notation ESG sollicitée				X	X
	Intégrer les critères ESG	Formalisation et renforcement des initiatives déjà engagées	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Echéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
	dans la gestion des réserves du CPSTI, sur la base de la feuille de route approuvée par ce dernier.	Déploiement des initiatives déjà généralisées au sein des investisseurs institutionnels	X	X			
		Contribution à la transition écologique et sociale (notamment dans l'immobilier de placement)	X	X	X	X	X
	Prendre en compte la dimension ESG dans les relations bancaires	Intégration progressive des éléments ESG dans les appels d'offres bancaires	X	X	X	X	X
	Développer une offre de service d'expertise partageable avec d'autres caisses de sécurité sociale gérant des réserves	Création d'un club ou instance ESG des investisseurs institutionnels de la sécurité sociale		X	X	X	X

## Actions à conduire par l'État et échéances

Engagements	Échéances				
	2023	2024	2025	2026	2027
Renforcer et adapter, avec l'appui de l'URSSAF, le contenu des rapports d'évaluation des politiques de sécurité sociale (REPSS), en vue de préserver son statut de document de référence pour les rapports d'impact adossés aux émissions de papier commercial « social »		X	X	X	X
Soutenir et participer activement à la mise en place d'un club ou d'une instance ESG en animant le partage des meilleures pratiques entre organismes chargés de la gestion de réserves, notamment au regard des enjeux liés au respect des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).		X	X	X	X

## Indicateurs

N°	Libellé de l'indicateur	CIBLES METROPOLE				
		2023	2024	2025	2026	2027
29	Taux de formation des agents	75%	75%	75%	75%	75%
30	Taux d'absentéisme de courte durée	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
31	Evolution de la consommation d'énergie	-5%	-10%	-15%	-20%	-25%
32	Taux de mutualisation des achats	65%	65%	65%	65%	65%
33	Ratio de surface utile par résident (en SUB) dans les locaux ayant fait l'objet d'un projet dans le cadre du PNI	14 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>
34	Taux du genre le moins représenté à des postes de direction d'organisme	23%-37%	28%-42%	33%-47%	38%-52%	43%-57%



## Annexes

Projet

## Annexe 1 : Indicateurs de la convention

N°	Fiche	Libellé de l'indicateur	Périmètre	CIBLES METROPOLE ou FRANCE ENTIERE				
				2023	2024	2025	2026	2027
1	Fiche 1	Taux d'appels aboutis toutes offres	Métropole	88%	88%	89%	89%	89%
2	Fiche 1	Taux de traitement des réclamations dans les délais	Métropole	90%	90%	90%	90%	90%
3	Fiche 1	Taux de courriels traités dans les délais	Métropole	90%	90%	90%	90%	90%
4	Fiche 1	Taux de satisfaction globale	Métropole	80%	82%	82%	85%	85%
5	Fiche 1	Taux de satisfaction par contact	Métropole	76%	79%	81%	83%	85%
6	Fiche 1	Taux de réitération des contacts	Métropole	20%	19%	18%	17%	16%
7	Fiche 1	Taux de dématérialisation des paiements en volume	Métropole	96%	96%	97%	98%	98%
8	Fiche 1	Taux de comptes créditeurs	Métropole	5%	4,75%	4,50%	4,25%	4%
9	Fiche 2	Taux d'affiliation des TI dans les délais	France entière	95%	95%	95%	95%	95%
10	Fiche 3	Nombre d'adhésions individuelles au dispositif avance immédiate, en cumul	France entière	630 000	780 000	1 030 000	1 180 000	1 330 000
11	Fiche 4	Taux d'évolution de la qualité initiale des déclarations	Métropole	\	cibles 2024 à 2027 fixées fin 2023			
12	Fiche 4	Taux d'évolution de la qualité des déclarations après correction	Métropole	\	cibles 2024 à 2027 fixées fin 2023			
13	Fiche 4	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	Métropole	1,90%	1,80%	1,80%	1,80%	1,70%
14	Fiche 5	Note de satisfaction des partenaires	Métropole	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0
15	Fiche 6	Taux de maîtrise des taxations d'office (TO) des TI	Métropole	74,0%	75,0%	76,0%	77,0%	78,0%
16	Fiche 6	Taux de récupération des créances des TI à un an en montant	Métropole	\	60%	65%	67%	69%
17	Fiche 6	Taux de récupération des créances des employeurs à un an en montant	Métropole	\	91%	92,50%	93%	93%

18	Fiche 6	Taux de réduction du stock des créances en montant	Métropole	45%	A définir chaque année				
19	Fiche 7	Taux de contrôle des cotisations liquidées en cumul	Métropole	8,70%	17,40%	26,10%	34,80%	43,50%	
20	Fiche 7	Taux de régularisations TPE PME (de 10 à 49 salariés)	Métropole	5,30%	5,40%	5,50%	5,60%	5,70%	
21	Fiche 8	Montant des cotisations auto-entrepreneurs régularisées, en cumul	France entière	34 M€	70 M€	110 M€	152 M€	200 M€	
22	Fiche 8	Montants des redressements LCTI, en cumul	France entière	800 M€	1 600 M€	2 400 M€	3 500 M€	5 000 M€	
23	Fiche 8	Montants recouverts LCTI, en cumul	France entière	67 M€	161 M€	272 M€	400 M€	544 M€	
24	Fiche 9	Comptes actifs pondérés (CAP) par ETP	Métropole	+2%	+2%	+2%	+2%	+2%	
25	Fiche 9	Coût unitaire d'un compte actif pondéré	Métropole	-1%	-1%	-1%	-1%	-1%	
26	Fiche 9	Ecart de productivité entre Urssaf	Métropole						
27	Fiche 9	Taux de disponibilité du SI à destination des usagers internes	Métropole	99,30%	99,30%	99,30%	99,30%	99,30%	
28	Fiche 9	Taux de disponibilité du SI à destination des usagers et partenaires	Métropole	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	
29	Fiche 10	Taux de formation des agents	Métropole	75%	75%	75%	75%	75%	
30	Fiche 10	Taux d'absentéisme de courte durée	Métropole	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	
31	Fiche 10	Evolution de la consommation d'énergie	Métropole	-5%	-10%	-15%	-20%	-25%	
32	Fiche 10	Taux de mutualisation des achats	Métropole	65%	65%	65%	65%	65%	
33	Fiche 10	Ratio de surface utile par résident (en SUB) dans les locaux ayant fait l'objet d'un projet dans le cadre du PNI	Métropole	14 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	
34	Fiche 10	Taux du genre le moins représenté à des postes de direction d'organisme	Métropole	23%-37%	28%-42%	33%-47%	38%-52%	43%-57%	

N°	Fiche	Libellé de l'indicateur	Périmètre	CIBLES DOM				
				2023	2024	2025	2026	2027
1	Fiche 1	Taux d'appels aboutis toutes offres	DOM	\	80%	84%	86%	88%
3	Fiche 1	Taux de courriels traités dans les délais	DOM	\	\	85%	87%	90%
4	Fiche 1	Taux de satisfaction globale	DOM	60%	63%	66%	69%	72%
5	Fiche 1	Taux de satisfaction par contact	DOM	65%	68%	70%	73%	75%
7	Fiche 1	Taux de dématérialisation des paiements en volume	DOM	91%	92%	93%	94%	95%
8	Fiche 1	Taux de comptes créditeurs	DOM	14%	12%	9%	7%	6%
11	Fiche 4	Taux d'évolution de la qualité initiale des déclarations	DOM	\	cibles 2024 à 2027 fixées fin 2023			
12	Fiche 4	Taux d'évolution de la qualité des déclarations après correction	DOM	\	cibles 2024 à 2027 fixées fin 2023			
13	Fiche 4	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	DOM	12%	11%	10%	8%	6%
15	Fiche 6	Taux de maîtrise des taxations d'office (TO) des TI	DOM	53,50%	55,50%	57,50%	59,50%	61,50%
16	Fiche 6	Taux de récupération des créances des TI à un an en montant	DOM	\	30%	34%	38%	40%
17	Fiche 6	Taux de récupération des créances des employeurs à un an en montant	DOM	\	60%	64%	68%	70%
18	Fiche 6	Taux de réduction du stock de créances en montant	DOM	23%	A définir chaque année			
19	Fiche 7	Taux de contrôle des cotisations liquidées en cumul	DOM	3,70%	7,40%	10,80%	14,80%	18,50%
20	Fiche 7	Taux de régularisations TPE PME (de 10 à 49 salariés)	DOM	13,50%	13,80%	14,00%	14,30%	14,50%

## Annexe 2 : Travaux inter-services publics relatifs à la mise en œuvre du DLNUF

### Enjeux

La multiplicité des interlocuteurs de la sphère publique peut être source de complexité, voire de non-recours aux droits pour les usagers.

Le principe de « Dites-le nous une fois » (DLNUF) constitue une promesse de la loi pour un État au service d'une société de confiance<sup>1</sup> et ses deux piliers : faire confiance et faire simple dans les relations quotidiennes des usagers avec les administrations<sup>2</sup> en leur permettant d'éviter de fournir, lors des échanges avec les administrations, des informations ou pièces déjà détenues par d'autres opérateurs.

A ce jour, les actions mises en œuvre par chaque opérateur au sein de la sphère sociale avaient pour objectif d'améliorer l'expérience des usagers et de rénover l'offre dans une logique de parcours. Le prolongement de ces travaux sur la prochaine période conventionnelle visera à décloisonner les actions pour fluidifier le parcours des usagers dans les services proposés par les opérateurs de la Sécurité sociale, voire au-delà. L'objectif est d'aboutir, avec l'ensemble des branches de la Sécurité sociale ainsi qu'avec d'autres opérateurs de la sphère publique, à une vision partagée d'une trajectoire de mise en œuvre progressive de la démarche Dites-le-nous une fois adaptée aux besoins des usagers et inscrite en miroir dans les COG des opérateurs de la Sécurité sociale.

Les travaux interbranches ont vocation à couvrir deux aspects fondamentaux des échanges et de l'utilisation des données entre services publics : d'une part, l'accès simplifié aux services et aux droits par des dispositifs sans couture permettant un paiement à bon droit des prestations, réduisant, d'autre part et dans le même mouvement de simplification, les abus et les fraudes.

L'Urssaf est identifiée comme une administration détenant des données pouvant être utiles à d'autres administrations afin de faciliter les démarches des usagers. De même, l'Urssaf serait à même d'utiliser des données détenues par d'autres administrations à des fins de simplification ou d'enrichissement de ses outils de connaissance des usagers pour leur proposer des services dits « sans-couture ».

## Modalités de coordination entre les opérateurs

La présente COG contient les engagements de l'Urssaf sur la mise en œuvre du principe Dites-le nous une fois (DLNUF), matérialisés dans le tableau infra. Ces engagements portent sur la nature des chantiers à engager, les objectifs poursuivis ainsi que leurs échéances de réalisation.

Par leur nature, la réalisation de ces engagements dépend souvent d'acteurs externes, fournisseurs ou consommateurs de données, dont le calendrier n'est pas maîtrisé par l'Urssaf. Les impacts techniques et les conditions juridiques ne sont pas tous définis et identifiés à date. Par ailleurs, la complexité et l'évolutivité prévisible des sujets au cours de la COG conduisent à ne pas s'arrêter à une feuille de route figée à sa date de signature.

La maîtrise de la feuille de route du DLNUF implique la mise en place de modalités de suivi particulières, évolutives et permettant la coordination dans la durée entre les acteurs. Les principes suivants sont donc arrêtés :

- La présente COG permet d'impulser la démarche sur la base d'engagements dans le tableau se trouvant à la fin de l'annexe. Les engagements des différents acteurs du chantier seront synthétisés dans un outil de suivi commun à l'ensemble des organismes ;
- Le tableau commun de suivi des engagements sera mis à jour régulièrement en cours d'exécution de la COG. Il donnera lieu à une délibération collective au moins une fois par an dans le cadre des instances de pilotage du Schéma stratégique des systèmes d'information.

Les principes fondamentaux retenus pour les actions prévues dans le cadre de la mise en œuvre du DLNUF sont les suivants :

- Promouvoir un accès sécurisé aux données par les opérateurs ;
- Evaluer la faisabilité de solutions provisoires du type API notamment dans l'attente, s'agissant des données de revenu, de l'enrichissement du DRM ;
- Adopter un pilotage unifié de la démarche par un acteur identifié au sein de l'Urssaf, coordonnant le *reporting* et adressant les sujets vers les parties-prenantes de l'Urssaf.

## Les actions DLNUF au bénéfice des travailleurs indépendants

*Cf. Fiche 3 – Engagement n°2*

Les travailleurs indépendants constituent un public nécessitant un accompagnement adapté et une attention particulière au regard notamment de la multiplication des réalités sous-jacentes tenant à leur statut.

- **Faciliter l'identification des travailleurs indépendants par la CAF, améliorer leur recours aux droits et faciliter la liquidation de ces droits**

Afin de mieux identifier les allocataires travailleurs indépendants et adapter en conséquence son offre de service, la CAF recevra un flux de transmission des affiliations et radiations mentionnant le statut du travailleur indépendant (TI classique / auto-entrepreneur) ainsi que les dates de début et de fin d'activité.

L'Urssaf est par ailleurs récipiendaire des revenus déclarés par les travailleurs indépendants et des chiffres d'affaires déclarés par les auto-entrepreneurs ; ces revenus sont déjà transmis de manière automatique à l'assurance maladie et l'assurance retraite pour permettre le calcul des droits. En revanche, les travailleurs indépendants et auto-entrepreneurs doivent redéclarer ces revenus à la CAF. Si cette dernière dispose d'ores et déjà, via la DGFIP, des revenus des travailleurs indépendants, le partage avec la CAF des chiffres d'affaires des auto-entrepreneurs déclarés aux Urssaf permettra d'améliorer le recours aux droits et de faciliter le calcul des allocations et des aides délivrées par la branche famille.

- **Faciliter la délivrance des prestations chômage aux auto-entrepreneurs**

Pour bénéficier de prestations chômage, les auto-entrepreneurs doivent présenter leur attestation mensuelle ou trimestrielle de chiffre d'affaires à Pôle Emploi. Le réseau des Urssaf s'engage à partager avec Pôle Emploi les chiffres d'affaires déclarés par les auto-entrepreneurs selon des modalités à déterminer conjointement.

- **Faciliter la démarche de demande d'ACRE pour les travailleurs indépendants et auto-entrepreneurs éligibles**

Les travailleurs indépendants et auto-entrepreneurs peuvent bénéficier, sous certaines conditions - notamment lorsqu'ils sont demandeurs d'emploi - de l'aide aux chômeurs créateurs et repreneurs d'entreprises sous forme d'exonération de cotisations sociales (ACRE), qui nécessite actuellement qu'ils communiquent différentes pièces justificatives à l'Urssaf. Un échange d'information entre Pôle emploi et l'Urssaf permettra de simplifier cette démarche et de rendre systématique l'octroi de cette exonération dès lors qu'un indépendant remplira les critères permettant d'en bénéficier.

- **Faciliter la vérification par les fonds de formation du paiement de la contribution à la formation professionnelle acquittée par un travailleur indépendant**

Les travailleurs indépendants s'acquittent d'une contribution à la formation professionnelle (CFP) permettant de financer les fonds de formation et de leur ouvrir des droits à financement de leur formation.

Pour bénéficier du financement de sa formation, un travailleur indépendant doit prouver à son fonds de formation qu'il s'est acquitté de cette contribution, ce qui nécessite un justificatif produit par l'Urssaf.

Pour éviter cette double démarche, un Portail a été mis à disposition des fonds de formation afin que ces derniers puissent accéder directement à l'attestation de paiement de la CFP du travailleur indépendant. Le Portail actuel ne permet que des demandes unitaires de la part du fonds de formation. Il s'agira de moderniser cette procédure pour faciliter et automatiser son obtention par les fonds de formation.

## **Les actions DLNUF au bénéfice des particuliers utilisateurs de services à la personne, de leurs mandataires et des salariés à domicile**

*Cf. Fiche 3 – Engagement n°1.2*

- **Simplifier la gestion des événements liés au contrat de travail**

L'objectif de simplification de la démarche en cas d'arrêt/reprise de travail ou de fin de contrat représente un intérêt particulier pour les salariés des particuliers employeurs compte tenu de leur embauche simultanée par de multiples employeurs. Ces salariés déclarés dans Cesu et Paje sont contraints de produire un nombre très important de bulletins de salaires pour permettre la liquidation de leurs droits.

Afin de faciliter les démarches relevant de l'assurance chômage et de la gestion des arrêts de travail, les Urssaf s'engagent à parachever la dématérialisation des échanges avec Pôle emploi pour la production des attestations employeurs, ainsi qu'avec la CNAM pour les arrêts/reprise de travail.

- **Faciliter le bénéfice de l'avance immédiate de crédit d'impôt**

Afin de pouvoir faire bénéficier leurs clients de l'avance immédiate du crédit d'impôt, les organismes de service à la personne doivent avoir déclaré leurs activités à la direction générale des entreprises, via l'application Nova et produire leur attestation d'inscription. Pour entrer dans le dispositif, ils doivent également justifier leur compliance fiscale auprès de l'Urssaf.

Pour fluidifier la démarche des organismes de services à la personne, il s'agira de récupérer automatiquement leur agrément à partir de la base NOVA de la DGE et de développer un système d'échange avec la DGFIP pour récupérer les attestations de régularité fiscale.

## **Les actions DLNUF au bénéfice des artistes-auteurs**

*Cf. Fiche 3 – Engagement n°1.3*

Les artistes-auteurs sont exposés à une législation complexe et à une activité parfois morcelée, qui peuvent se traduire par des problèmes importants d'accès aux droits.

A l'instar des offres et dispositifs déployés auprès des travailleurs indépendants, l'Urssaf s'emploiera à proposer des solutions visant à faciliter les démarches de cette catégorie d'utilisateurs et à les accompagner vers leurs droits, en lien avec les partenaires concernés.

- **Améliorer et simplifier le recours aux prestations sociales et aux prestations chômage**

Depuis le 1er janvier 2019, l'Urssaf est devenue l'interlocuteur unique des artistes-auteurs pour le recouvrement de leurs cotisations de sécurité sociale et dispose à ce titre de l'ensemble de leurs revenus artistiques. Ces revenus sont déjà transmis de manière automatique à l'assurance retraite pour permettre le calcul des droits.

En revanche, si elles sont accessibles au réseau de l'assurance maladie via le Portail Partenaires de l'Urssaf, ces données de revenu n'alimentent pas de façon automatisée les systèmes de gestion des indemnités journalières. Cette absence d'automatisation, conjuguée à la complexité et aux spécificités des questions de ressources des artistes auteurs se traduit par des difficultés d'accès aux prestations en espèces pour les artistes auteurs. Au cours de la COG, et à l'instar des échanges développés au titre des travailleurs



indépendants, l'Urssaf développera en lien avec l'assurance maladie une transmission de données permettant d'accroître l'automatisation du calcul de ces prestations.

Par ailleurs, les artistes auteurs doivent déclarer une seconde fois ces revenus à Pôle emploi et à la Caf. En lien avec ses partenaires, l'Urssaf veillera donc à partager ces données avec les Caf pour faciliter l'accès aux prestations et avec Pôle Emploi pour lui permettre de déterminer les prestations chômage.

- **Simplifier les formalités déclaratives**

Afin de simplifier les formalités déclaratives des artistes-auteurs, l'Urssaf s'engage à étudier, en partenariat avec la DGFIP et les différents opérateurs en charge de la protection sociale des artistes-auteurs, la possibilité de fusionner la déclaration sociale avec la déclaration fiscale à l'instar de la fusion opérée en 2020 au bénéfice des travailleurs indépendants. Les éléments nécessaires au calcul des cotisations et contributions sociales déclarés dans le parcours de déclaration en ligne seraient ainsi transmis à l'Urssaf par l'administration fiscale.

A plus court terme, le partage de données avec la DGFIP pourrait permettre aux Urssaf de fiabiliser les déclarations sociales des artistes-auteurs. L'Urssaf s'engage à étudier la possibilité de développer les échanges avec l'administration fiscale sur ce champ.

## Les actions DLNUF transverses

*Cf. Fiche 3 – engagement n° 2*

- **Faciliter les changements de coordonnées bancaires et sécuriser le paiement à bon droit**

L'Urssaf contribuera à l'étude d'opportunité relative à la constitution d'un référentiel commun des coordonnées bancaires et portera dans ce cadre l'étude relative à la gestion mutualisée des données bancaires pour les entreprises et entrepreneurs s'appuyant notamment sur le déploiement d'un référentiel national des coordonnées bancaires et sur l'accrochage au fichier FICOBA de la DGFIP.

L'instruction sera réalisée avec d'autres acteurs étatiques intervenant sur les données bancaires afin de favoriser la cohérence des informations demandées aux usagers.

- **Partager les pièces justificatives**

L'Urssaf participera le cas échéant aux travaux visant à partager les pièces d'état civil et juridiques et à mettre en œuvre un mécanisme de partage des pièces justificatives entre administrations.

- **Partager les données de contact**

Dans le cadre de l'étude commune sur la mutualisation des données de contact, l'Urssaf participera aux travaux interbranches sur les données de contact des personnes physiques et pilotera l'étude relative aux données de contact des entreprises. Elle participera le cas échéant aux travaux visant à partager les pièces d'état civil et juridiques et à mettre en œuvre un mécanisme de partage des pièces justificatives entre administrations.

## Engagement de l'Etat : actions à conduire et échéances

Référence	Engagements	Echéances				
		2023	2024	2025	2026	2027
<b>Engagement 3-2, fiche 3</b>	Mettre en place une gouvernance du chantier « Dites-le nous une fois », veiller et assurer le suivi de l'alignement stratégique des OSS dans leurs COG et coordonner les actions des différents acteurs	X				
<b>Engagement 3-3, fiche 3</b>	Les travaux d'amélioration et de création de parcours interbranches feront l'objet d'un pilotage par les services de l'Etat notamment à travers la mise en place d'un comité de pilotage semestriel.	X	X	X	X	X
<b>Engagement 3-4, fiche 3</b>	Favoriser l'évolution du cadre réglementaire concernant les échanges de données et d'informations entre administrations et opérateurs ainsi que les offres particulières	X	X	X	X	X

## Tableau des actions Dites-Le Nous Une fois

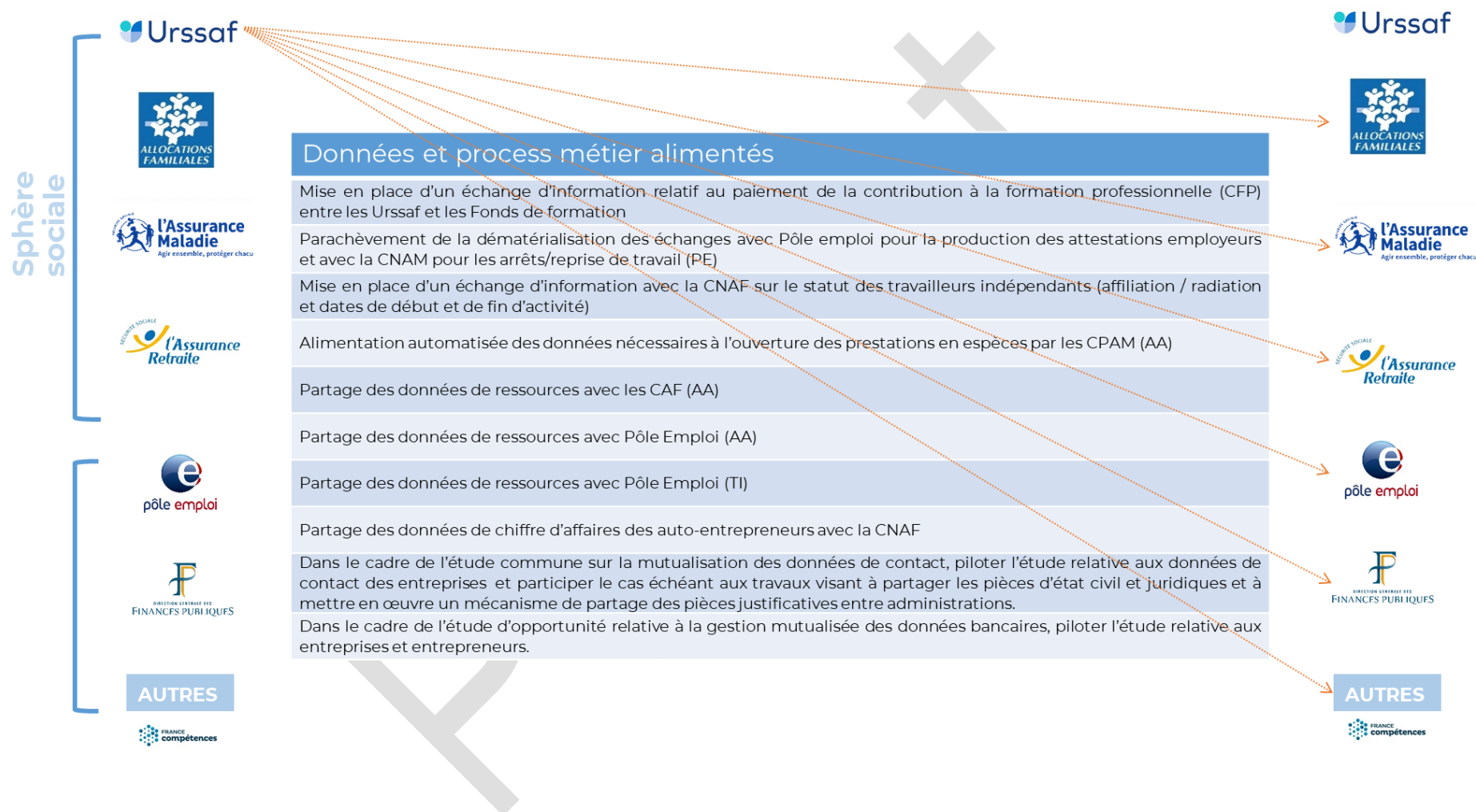
Axe de travail (chantier)	Action	Populations concernées	Rôle (chefs de file ; consommateur ; contributeur ; fournisseur)	Finalité (fraude ; simplification ; non recours)	Echéance prévisionnelle				
					2023	2024	2025	2026	2027
<b>Insertion des données DGFIP</b>	Développement d'un système d'échange avec la DGFIP (par API ou tout autre dispositif technique) pour récupérer le document permettant à un organisme de service à la personne de justifier de sa compliance fiscale	Particuliers employeurs	Consommateur	Simplification			X		
<b>Insertion des données DGFIP</b>	Utilisation de l'API Ficoba pour la simplification des démarches usagers ou à des fins de contrôle	Tous usagers	Consommateur	Fraude Simplification	X				
<b>Insertion des données DGFIP</b>	Développement d'un système d'échange avec la DGFIP pour récupérer les revenus déclarés par les artistes-auteurs (AA) puis conduite d'une instruction conjointe relative à la fusion des déclarations sociales et fiscales	AA	Consommateur	Fraude Simplification			X		X
<b>Partager les justificatifs</b>	Mise en place d'un échange d'information entre Pôle emploi et l'Urssaf permettant de mettre à disposition les pièces justificatives utiles à l'octroi de l'exonération ACRE	TI	Consommateur	Simplification		X	X		
<b>Partager les justificatifs</b>	Mise en place d'un échange d'information relatif au paiement de la contribution à la formation professionnelle (CFP) entre les Urssaf et les Fonds de formation	TI	Fournisseur	Simplification	X	X			

<b>Partager les données de statut</b>	Parachèvement de la dématérialisation des échanges avec Pôle emploi pour la production des attestations employeurs en basculant dans le système de DSN évènementielles.	Particuliers employeurs	Contributeur	Simplification				X	X
<b>Partager les données de statut</b>	Parachèvement de la dématérialisation des échanges avec la CNAM pour les arrêts/reprises de travail en basculant dans le système de DSN évènementielles.	Particuliers employeurs	Contributeur	Simplification				X	X
<b>Partager les données de statut</b>	Récupération automatique à partir de la base NOVA de la Direction générale des entreprises de l'agrément des organismes de service à la personne pour vérifier leur éligibilité au dispositif d'avance immédiate.	Particuliers employeurs	Consommateur	Simplification			X		
<b>Partager les données de statut</b>	Mise en place d'un échange d'information avec la CNAF sur le statut des travailleurs indépendants (affiliation / radiation)	TI	Contributeur	Simplification		X	X		
<b>Partager les données de revenu</b>	Alimentation automatisée des données nécessaires à l'ouverture des prestations en espèces par les CPAM	AA	Fournisseur	Simplification				X	
<b>Partager les données de revenu</b>	Partage des données de ressources avec les CAF	AA	Fournisseur	Simplification				X	
<b>Partager les données de revenu</b>	Partage des données de ressources avec Pôle Emploi	AA	Fournisseur	Simplification				X	
<b>Partager les données de revenu</b>	Partage des données de ressources avec Pôle Emploi	TI	Fournisseur	Simplification			X	X	
<b>Partager les données de revenu</b>	Partage des données de chiffre d'affaires des auto-entrepreneurs avec la CNAF	TI	Fournisseur	Non-recours		X	X		

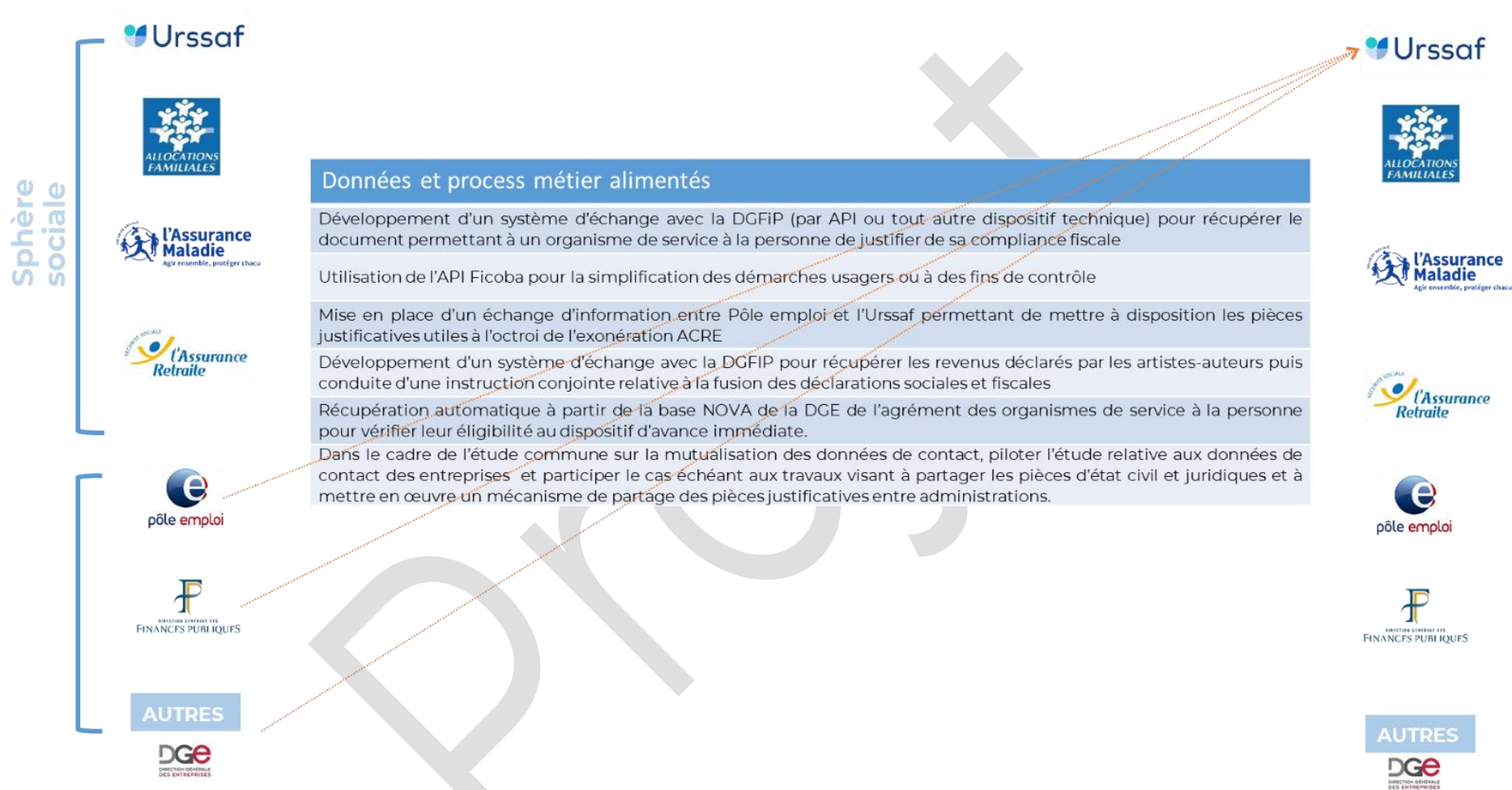
<b>Partager les données de contact et les pièces justificatives</b>	<p>Dans le cadre de l'étude commune sur la mutualisation des données de contact, contribuer aux travaux relatifs aux données de contact des personnes physiques, piloter l'étude relative aux données de contact des entreprises et participer le cas échéant aux travaux visant à partager les pièces d'état civil et juridiques et à mettre en œuvre un mécanisme de partage des pièces justificatives entre administrations.</p>	Tous usagers	Contributeur	Simplification			X	X	
<b>Partager les données de contact et les pièces justificatives</b>	<p>Dans le cadre de l'étude d'opportunité relative à la gestion mutualisée des données bancaires, piloter l'étude relative aux entreprises et entrepreneurs.</p>	Entreprises TI		Simplification					

Projet

## Annexe : Flux de données depuis l'Urssaf



## Annexe : Flux de données vers l'Urssaf



## Annexe 3 : Engagements relatifs aux travailleurs indépendants

### Enjeux

Au cours de la précédente COG, les Urssaf ont mis en œuvre une ligne de service dédiée aux travailleurs indépendants pour la gestion de leurs cotisations et contributions sociales personnelles. Cette ligne de service a été déployée dans un premier temps en articulation avec le Régime Social des Indépendants. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les Urssaf assurent avec les caisses primaires d'assurance maladie et caisses d'assurance retraite et de santé au travail la gestion de la protection sociale des travailleurs indépendants.

C'est donc désormais dans un contexte interbranche (et, au-delà, d'articulation avec d'autres services publics) que l'action de l'Urssaf à l'égard des travailleurs indépendants s'inscrit. Au-delà du lien charnière entre cotisations et prestations, essentiel en termes d'acquisition de droits à indemnités journalières et de retraite, les missions des Urssaf doivent au cours de cette COG intégrer l'accès aux droits et le juste droit, tant sur le plan du non-recours que de la lutte contre la fraude, en l'étendant vers d'autres partenaires tels que la branche famille et Pôle emploi.

Outre les nécessaires optimisations et améliorations des outils de front office et de recouvrement, le positionnement des Urssaf comme fédératrices de l'accès aux droits sous-tend chacune des ambitions portées par la COG 2023-2027 pour les travailleurs indépendants, tant en termes d'offres de services que de performance du recouvrement.

### Poursuivre l'amélioration de la qualité du service rendu aux travailleurs indépendants

*Cf. Fiches n°1 et n°2*

#### **☑ Renforcer l'accessibilité de l'offre de service en ligne aux travailleurs indépendants**

Les sites [urssaf.fr](https://urssaf.fr) et [autoentrepreneur.urssaf.fr](https://autoentrepreneur.urssaf.fr) ainsi que l'application mobile auto-entrepreneurs sont utilisés par plus de 4 millions de travailleurs indépendants et doivent être disponibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les travaux de modernisation et de stabilisation déjà engagés dans la précédente COG seront menés à terme pour garantir un haut niveau de disponibilité et de performance des services en ligne et pour améliorer l'expérience utilisateurs et faciliter leurs parcours.

Le dispositif FranceConnect, qui permet aux usagers des services publics de se connecter à l'ensemble de leurs services FranceConnectés en ligne avec un seul identifiant et mot de



passé (notamment [ameli.fr](http://ameli.fr) et [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr)), sera déployé sur le site internet [autoentrepreneur.urssaf.fr](http://autoentrepreneur.urssaf.fr) dès 2023 puis sur [urssaf.fr](http://urssaf.fr).

Dans la continuité de la bascule des comptes en ligne des artisans commerçants au sein de [urssaf.fr](http://urssaf.fr) en 2021, l'harmonisation des services en ligne se poursuivra afin d'offrir les mêmes services aux artisans et commerçants qu'aux professionnels libéraux. Les parcours de paiement des travailleurs indépendants seront simplifiés sur le site [urssaf.fr](http://urssaf.fr). De nouveaux moyens de paiement plus simples et directs, notamment pour faciliter la régularisation d'un impayé, seront ouverts avec le virement bancaire via une plateforme d'initiation de paiement (PIS).

Suite à la refonte du site [auto-entrepreneur.urssaf.fr](http://auto-entrepreneur.urssaf.fr) lors de la précédente COG, le bouquet de services en ligne des auto-entrepreneurs continuera à être enrichi notamment via le développement des solutions de paiement. Leur application mobile continuera d'évoluer conjointement pour faciliter la réalisation de démarches directement depuis le smartphone.

Les modes de contact seront diversifiés et adaptés aux besoins des travailleurs indépendants :

- o pour les questions les plus simples, un assistant en ligne (chatbot) spécifiquement dédié aux travailleurs indépendants artisans, commerçants et professions libérales viendra compléter l'assistant en ligne déjà disponible pour les auto-entrepreneurs ;
- o pour les questions plus complexes, à compter de 2023, les travailleurs indépendants pourront demander à être rappelés par un conseiller (call back) depuis le numéro téléphonique 3698.

Afin d'améliorer la qualité de la réponse apportée, la prise en charge des contacts dans une approche intégrée entre téléphone, courriel et gestion des comptes dite de « middle office » permettra que le contact entre le travailleur indépendant et l'Urssaf se traduise, dans la majorité des cas, par un traitement immédiat (ou quasiment) de son dossier. Par ailleurs, les délais moyens de traitement des demandes des travailleurs indépendants seront progressivement affichés sur les différents sites internet à compter de 2023.

Dans la continuité de la précédente COG, l'accessibilité aux services sera renforcée pour les travailleurs indépendants qui en ont le plus besoin. Ainsi, la solution téléphonique adaptée pour les sourds et malentendants déjà disponibles pour les auto-entrepreneurs sera étendue à l'ensemble des travailleurs indépendants en 2023.

## **☑ Garantir un accueil adapté aux attentes des travailleurs indépendants**

L'accueil commun rassemble sur un seul lieu l'ensemble des partenaires de la protection sociale des travailleurs indépendants (CARSAT, CPAM, CAF). Il favorise ainsi la réponse immédiate aux questions de premier niveau des travailleurs indépendants et la coordination entre organismes pour le traitement des situations complexes. Il permet également un accompagnement de proximité des publics rencontrant des difficultés avec les démarches numériques. Des sessions collectives associant les partenaires de l'accueil sont également organisées afin d'informer les travailleurs indépendants sur leur protection sociale.

Afin de compléter le bouquet de services existant, la participation à cet accueil commun des caisses d'allocations familiales, des services de la DGFIP dès 2023 et de Pôle emploi à compter de 2024 sera systématisée sur l'ensemble du territoire avec la signature de conventions de partenariats.

En complément de l'accueil commun en Urssaf, les auto-entrepreneurs bénéficieront, à compter de 2025, d'un accueil de premier niveau au sein des Maisons France Services afin

de pouvoir être accompagnés en proximité sur la création de leur compte en ligne, la déclaration de leur chiffre d'affaires, et l'utilisation des services de demande d'attestation et de messagerie en ligne.

## **Simplifier le parcours des travailleurs indépendants et contribuer à la lutte contre le non-recours aux droits**

*Cf. Fiche 3 – Engagements n°1, et n°2*

- **Développer une politique attentionnée à l'égard des travailleurs indépendants intégrant le lien avec les autres branches de la sécurité sociale et d'autres partenaires**

Les Urssaf ont développé des parcours attentionnés vers les travailleurs indépendants, intégrant les informations de droits et de prestations et la participation des branches prestataires, comme notamment l'accueil commun et le dispositif Help.

Cette dynamique sera poursuivie et étendue avec la participation d'autres services publics aux parcours existants et avec la mise en place d'autres parcours :

### **o La création d'entreprise**

L'offre existante d'accompagnement des travailleurs indépendants lors de la création de leur entreprise personnelle sur le volet social doit désormais s'étendre au périmètre fiscal et également associer Pôle Emploi pour mieux sécuriser la déclaration et le paiement des impôts, ainsi qu'informer les travailleurs indépendants sur leurs nouveaux droits aux allocations chômage. L'information pourra également s'étendre aux droits relatifs aux indemnités journalières (IJ), à l'invalidité, aux prestations familiales et à l'acquisition de droits à la retraite dans le cadre de la création d'une entreprise quand le créateur a un statut de travailleur indépendant. Au-delà des droits acquis, les URSSAF informeront les créateurs d'entreprises sur les démarches à réaliser pour faire valoir leurs droits au sein de la branche maladie et famille (et également vieillesse si le travailleur indépendant a plus de 50 ans)

### **o L'accompagnement des difficultés**

La crise sanitaire a montré la nécessité de coordonner les différentes branches de la sécurité sociale pour mieux accompagner les travailleurs indépendants en difficulté. Le déploiement du programme HELP en 2022 associant CAF, CARSAT, CPAM et Urssaf permet de détecter de manière anticipée les difficultés à partir des situations de défaut de paiement des cotisations sociales, puis d'accompagner les travailleurs indépendants en mobilisant les dispositifs adaptés (complémentaire santé, revenu de solidarité active, prime d'activité, indemnités journalières, action sanitaire et sociale du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants).

Ce dispositif sera développé en allant au-devant des travailleurs indépendants en difficulté grâce à un échange d'informations croisé entre partenaires permettant notamment d'identifier les situations de non-recours aux différentes aides. En complément de HELP, l'Urssaf expérimentera, en partenariat avec les Caf, des actions de contact ciblées auprès de travailleurs indépendants aux fins de les sensibiliser sur leur potentielle éligibilité à certaines prestations sous conditions de ressources.

Par ailleurs, le dispositif HELP sera généralisé dans les départements d'outre-mer.

### **o La cessation d'activité**

La cessation de l'activité occasionne des démarches complexes pour les travailleurs indépendants. Dès 2023, un accompagnement spécifique, déjà expérimenté par l'Urssaf Lorraine, sera déployé nationalement auprès de tous les travailleurs indépendants cessant leur activité. Un guide synthétisant l'ensemble des informations nécessaires à cette démarche auprès des différents partenaires, dont les services des impôts, sera mis à leur disposition, accompagné d'une proposition de rendez-vous dédié avec l'Urssaf. L'Urssaf assurera également l'information sur les possibilités d'indemnisation par l'assurance chômage.

o **Les situations d'invalidité et la perte d'un conjoint ou d'un enfant**

Une attention particulière sera portée par l'Urssaf aux situations d'invalidité et de perte d'un proche. Dans ce cadre l'Urssaf contribuera aux travaux interbranches relatifs à ces parcours.

• **Simplifier l'assiette de cotisation et permettre aux travailleurs indépendants « classiques » de moduler leurs cotisations sociales en temps réel et de s'acquitter de leur impôt sur le revenu simultanément**

La fusion de la déclaration fiscale et sociale de revenu en 2021 a constitué une simplification d'ampleur des démarches des travailleurs indépendants. Les règles relatives à l'assiette de leurs cotisations et contributions sociales demeurent néanmoins difficiles à appréhender pour les travailleurs indépendants. La réforme de l'assiette des cotisations et contributions sociales des travailleurs indépendants constituera une simplification qui facilitera les démarches déclaratives en permettant aux indépendants de déterminer en une seule et même opération le revenu devant être soumis à l'impôt d'une part et les montants de cotisations et contributions sociales dues à l'Urssaf.

La simplification de l'assiette des cotisations et contributions sociales renforcera également l'intérêt des travailleurs indépendants à opter pour le dispositif de modulation en temps réel des cotisations expérimenté depuis 2020 auprès des travailleurs indépendants. Le dispositif devra être étendu aux professions libérales relevant de la Cipav et faire l'objet d'analyses pour bénéficier également aux travailleurs indépendants dans les départements d'outre-mer.

Un deuxième palier, avec les travaux sur la "modulation unifiée", vise à étudier la mise en œuvre du prélèvement de l'impôt sur le revenu des travailleurs indépendants pour permettre en une seule démarche d'opérer un ajustement à la fois des cotisations sociales, (comme actuellement avec l'estimation) et de leur impôt, en fonction de l'évolution de leurs revenus. Cette nouvelle modulation unifiée s'accompagnera d'un paiement d'acomptes au titre des cotisations sociales et de l'impôt sur le revenu.

Ces deux démarches dépendent d'évolutions juridiques et techniques importantes, et devront faire l'objet d'études et travaux partagés avec les partenaires dont la DGFIP.

• **Etendre l'offre du régime simplifié des professions médicales (RSPM) à de nouveaux praticiens**

L'offre simplifiée RSPM s'adresse depuis 2020 aux médecins remplaçants qu'ils soient étudiants, salariés ou retraités. Ce dispositif a également été utilisé pendant la crise sanitaire pour gérer les interventions des médecins en centres de vaccination. Depuis octobre 2022, il s'adresse également à tout médecin exerçant une activité de régulation. Ce dispositif a rencontré un grand succès, qui démontre son intérêt pour des professionnels exerçant une activité libérale réduite.

Compte-tenu de la simplicité de ce dispositif "tout-en-un" reconnu par ses utilisateurs, cette offre sera étendue à d'autres professionnels de santé relevant du régime des praticiens

auxiliaires médicaux conventionnés afin de faciliter et alléger les démarches de ces métiers connaissant une forte tension, notamment pour des activités exercées en tant que remplaçants. Seront en priorité concernés les infirmiers et les masseurs-kinésithérapeutes au regard de la proportion de remplaçants exerçant ces professions. Toutes les autres professions relevant du régime des praticiens et auxiliaires médicaux pourraient ensuite être intégrées progressivement : sage-femmes, dentistes, orthoptistes, orthophonistes, pédicures-podologues.

- **Contribuer à la mise en œuvre du principe d'action publique « Dites-le nous une fois » pour faciliter l'accès de nos usagers à leurs droits sociaux**

Les travailleurs indépendants constituent un public nécessitant un accompagnement adapté et une attention particulière au regard notamment de la multiplication des réalités sous-jacentes tenant à leur statut.

En application du principe de « Dites-le nous une fois » (DLNUF), les travaux sur la prochaine période conventionnelle viseront à décloisonner les actions pour fluidifier le parcours des usagers dans les services proposés par les opérateurs de la Sécurité sociale, voire au-delà. L'objectif est d'aboutir, avec l'ensemble des branches de la Sécurité sociale ainsi qu'avec d'autres opérateurs de la sphère publique, à une vision partagée d'une trajectoire de mise en œuvre progressive de la démarche adaptée aux besoins des usagers et inscrite en miroir dans les COG des opérateurs de la Sécurité sociale.

Les travaux interbranches ont vocation à couvrir deux aspects fondamentaux des échanges et de l'utilisation des données entre services publics : d'une part, l'accès simplifié aux services et aux droits par des dispositifs sans couture permettant un paiement à bon droit des prestations, réduisant dans le même mouvement les abus et les fraudes tout en simplifiant les formalités administratives des usagers.

- o Faciliter l'identification des travailleurs indépendants par la Caf, améliorer leur recours aux droits et faciliter la liquidation de ces droits

Afin de mieux identifier les allocataires travailleurs indépendants et adapter en conséquence son offre de service, la Caf recevra un flux de transmission des affiliations et radiations mentionnant le statut du travailleur indépendant (TI classique / auto-entrepreneur) ainsi que les dates de début et de fin d'activité.

L'Urssaf est par ailleurs récipiendaire des revenus déclarés par les travailleurs indépendants et des chiffres d'affaires déclarés par les auto-entrepreneurs ; ces revenus sont déjà transmis de manière automatique à l'assurance maladie et l'assurance retraite pour permettre le calcul des droits. En revanche, les travailleurs indépendants et auto-entrepreneurs déclarent une seconde fois ces revenus à la Caf. Si cette dernière dispose d'ores et déjà, via la DGFIP, des revenus des travailleurs indépendants, le partage avec la Caf des chiffres d'affaires des auto-entrepreneurs déclarés aux Urssaf permettra d'améliorer le recours aux droits et de faciliter le calcul des allocations et des aides délivrées par la branche famille.

- o Faciliter la délivrance des prestations chômage aux auto-entrepreneurs

Pour bénéficier de prestations chômage, les auto-entrepreneurs doivent présenter leur attestation mensuelle ou trimestrielle de chiffre d'affaires à Pôle Emploi. Le réseau des Urssaf s'engage à partager avec Pôle Emploi les chiffres d'affaires déclarés par les auto-entrepreneurs selon des modalités à déterminer conjointement.

- o Faciliter la démarche de demande d'ACRE pour les travailleurs indépendants et auto-entrepreneurs éligibles

Les travailleurs indépendants et auto-entrepreneurs peuvent bénéficier, sous certaines conditions - notamment lorsqu'ils sont demandeurs d'emploi - de l'aide aux créateurs et repreneurs d'entreprise (ACRE) sous forme d'exonération de cotisations sociales qui nécessite actuellement qu'ils communiquent différentes pièces justificatives à l'Urssaf. Un échange d'information entre Pôle emploi et l'Urssaf permettra de simplifier cette démarche et de rendre systématique l'octroi de l'exonération ACRE dès lors qu'un indépendant remplira les critères permettant d'en bénéficier.

- o Faciliter la vérification par les fonds de formation du paiement de la contribution à la formation professionnelle acquittée par un travailleur indépendant

Les travailleurs indépendants s'acquittent d'une contribution à la formation professionnelle (CFP) permettant de financer les fonds de formation et de leur ouvrir des droits à financement de leur formation.

Pour bénéficier du financement de sa formation, un travailleur indépendant doit prouver à son fonds de formation qu'il s'est acquitté de cette contribution ce qui nécessite un justificatif produit par l'Urssaf.

Pour éviter cette double démarche, un Portail a été mis à disposition des fonds de formation afin que ces derniers puissent accéder directement à l'attestation de paiement de la CFP du travailleur indépendant. Le Portail actuel ne permet que des demandes unitaires de la part du fonds de formation. Il s'agira de moderniser cette procédure pour faciliter et automatiser son obtention par les fonds de formation.

- o Améliorer la liquidation des droits aux prestations maladie des praticiens et auxiliaires médicaux

Afin de fiabiliser la gestion des droits aux prestations maladie, l'Urssaf adressera les données administratives concernant les praticiens et auxiliaires médicaux à la Cnam en les intégrant dans le flux d'échanges de données Cnam / Urssaf (flux Traffic) existant déjà pour les travailleurs indépendants qui ne sont pas PAM.

## **Accroître la performance du recouvrement tout en poursuivant l'accompagnement attentionné des travailleurs indépendants en difficulté**

- *Cf. Fiche 6 – Engagements n°1 et n°2*

- **Adapter le recouvrement des créances des travailleurs indépendants au contexte de la sortie de la crise sanitaire**

La gestion des suites de la crise sanitaire constitue un enjeu majeur pour le recouvrement des cotisations sociales des travailleurs indépendants. Dans un contexte marqué par la persistance de risques économiques, la reprise du recouvrement amiable et forcé nécessitera une attention et un suivi accrus des plans d'apurement mis en place à l'occasion de la crise sanitaire afin de s'assurer qu'ils permettent de concilier au maximum la sécurisation des encaissements et la pérennité des entreprises.

Ainsi, il est proposé d'adapter les parcours du recouvrement amiable et forcé aux profils des travailleurs indépendants en mettant en place :

- Un recouvrement plus amiable, avec le développement de la réitération des relances amiables dans le processus de recouvrement,
- Un recouvrement plus proactif avec l'envoi de plans d'apurement automatisés "hors crise". Cette disposition sera expérimentée en 2023 sur les cotisants primo-débiteurs employeurs et travailleurs indépendants, avant d'être le cas échéant étendue à d'autres profils de débiteurs pour lesquels cette démarche présente un intérêt au cours de la COG.

A moyen terme, la rénovation du système d'informations permettra aux Urssaf d'adapter les parcours et processus du RAF aux profils des débiteurs et de se donner ainsi les moyens de déployer plus facilement des politiques nationales différenciées et leurs déclinaisons locales. Par ailleurs, les évolutions du système d'information amélioreront l'ergonomie du poste de travail pour les collaborateurs des Urssaf.

A titre d'illustration, cette refonte du SI RAF rendra possible :

- L'initialisation de parcours de recouvrement différenciés en fonction des secteurs d'activité et des territoires,
- La comparaison entre Urssaf (ou au sein d'une même Urssaf) de l'efficacité des actions menées, afin d'accroître la performance des actions engagées.

Par exemple, une différenciation accrue du rythme et des procédures de recouvrement engagées sur la population des travailleurs indépendants sera possible, en permettant notamment d'accélérer la transmission des titres aux huissiers de justice pour les multi-débiteurs ou au contraire de ralentir la mise en œuvre du recouvrement forcé pour permettre l'accompagnement des TI en difficulté, ou pour mettre en œuvre une politique de recouvrement adaptée aux créances des auto-entrepreneurs.

- **Industrialiser le repérage des travailleurs indépendants en situation de fragilité**

En cohérence avec l'adaptation des procédures de recouvrement engagées à la situation des travailleurs indépendants, il s'agira d'industrialiser le repérage des travailleurs indépendants en situation de fragilité.

Une expérimentation sur l'analyse des situations à risque permettra d'identifier les critères les plus susceptibles de révéler une situation de fragilité, via dans un premier temps des informations disponibles en Urssaf puis enrichies par des informations transmises par les partenaires (assurance maladie, allocations familiales...). Ce projet de dispositif de détection de la fragilité des TI et AE vise à terme à faciliter la mise en œuvre d'actions vers des publics ciblés, notamment la mise en place d'un recouvrement attentionné et l'éligibilité à l'action sociale du CPSTI.

## **Renforcer l'efficacité de la lutte contre la fraude à l'égard des travailleurs indépendants et des auto-entrepreneurs en développant de nouvelles modalités de ciblage et de régularisation**

*Cf. Fiche 8 – Engagement n°4, Fiche 7 – Engagement n°3 et Fiche 9 – Engagement n°5*

- **Recentrer le contrôle d'assiette des travailleurs indépendants sur les situations à risque de fraude et organiser la complémentarité entre contrôles Urssaf et contrôles DGFIP**

L'unification des déclarations sociale et fiscale de revenus et le rôle de tiers de confiance des organismes de gestion agréés permettent de recentrer le contrôle d'assiette des travailleurs indépendants au réel sur les situations à risque de fraude sous forme de sous-déclaration ou de non-déclaration d'assiette. Dans ce cadre, il conviendra de définir la bonne complémentarité entre contrôles Urssaf et contrôles DGFIP sur des assiettes très proches, et de définir les modalités d'exploitation par chaque réseau des contrôles réalisés par l'autre. Par ailleurs l'Urssaf renforcera ses actions de veille et d'analyse des risques relatifs à la sous-déclaration de l'assiette des travailleurs indépendants pour mieux cibler ses actions de lutte contre la fraude.

- **Déployer un guichet de régularisation à destination des auto-entrepreneurs**

Les auto-entrepreneurs représentent aujourd'hui la majorité des travailleurs indépendants et une part très prédominante des créations d'entreprise. L'économie des plateformes numériques a fortement contribué à cette dynamique. Les risques de fraude par non-déclaration ou minoration de revenus se sont donc accrus.

Au regard de la volumétrie de cette population et de l'atomisation des montants financiers et donc des situations de fraude, il est indispensable de définir de nouvelles modalités permettant de régulariser massivement les situations de sous-déclaration des auto-entrepreneurs sans passer nécessairement par une procédure de travail dissimulé dans toutes les situations. Il s'agit concrètement de mettre en place un guichet de régularisation qui aura pour premier champ les auto-entrepreneurs des plateformes, préparer un dispositif d'accroissement des sanctions et organiser une communication grand public pour rendre cette démarche visible.

Ce dispositif s'appuiera d'une part sur le croisement avec les données de chiffre d'affaires déclarés par les redevables auprès de l'administration fiscale et d'autre part sur l'exploitation des données des plateformes de l'économie collaborative. Il reposera sur une procédure de régularisation amiable accompagnée toutefois de sanctions en cas de non-régularisation ou de réitération d'une non-déclaration en encore de sous-déclaration de leur revenu. L'installation d'un Guichet de régularisation permettra aux auto-entrepreneurs de régulariser leur situation ou de produire des justificatifs directement en ligne. Ces actions seront relayées auprès des publics cibles dans le cadre d'un plan de communication national et local.

En cas de sous-déclarations d'activité représentant des enjeux financiers importants, ou de fraudes réitérées, la réalisation de contrôles et de procédures de travail dissimulé sera privilégiée par rapport à la régularisation amiable, avec le cas échéant transmission au parquet.

Généraliser le dispositif de la tierce-déclaration et de précompte des cotisations sociales pour les travailleurs des plateformes

Concernant l'économie des plateformes, le déploiement de la tierce-déclaration, éventuellement conjuguée à un précompte des cotisations, constitue un levier considérable de sécurisation du paiement à bon droit des cotisations et de constitution des droits des travailleurs des plateformes. L'Urssaf a en effet déployé un système de tierce-déclaration qui présente aujourd'hui des limites : il est facultatif pour la plateforme comme pour le travailleur indépendant, il ne permet pas de gérer les situations de cumul d'activités entre plateformes ou entre activité sur plateforme et activité hors plateforme, et il ne permet pas de gestion de précompte, laissant entrevoir des pistes d'amélioration durant la période de la COG.

## Engagements de l'État

### *Poursuivre l'amélioration de la qualité du service rendu aux travailleurs indépendants*

#### Engagement 2-1

Poursuivre et développer les partenariats visant à améliorer l'offre de service avec d'autres organismes de sécurité sociale et les administrations, en particulier l'administration fiscale.

### *Simplifier le parcours des travailleurs indépendants et contribuer à la lutte contre le non-recours aux droits*

#### Engagement 3-1

Simplifier l'assiette des cotisations / contributions sociales des travailleurs indépendants (hors auto-entrepreneurs), et initier la préparation des conditions dans lesquelles la collecte d'un acompte d'impôt sur le revenu des travailleurs indépendants (hors auto-entrepreneurs) sera réalisée, le cas échéant, lors de la période conventionnelle ultérieure

#### Engagement 3-2

Mettre en place une gouvernance du chantier « Dites-le nous une fois », veiller et assurer le suivi de l'alignement stratégique des organismes de sécurité sociale dans leurs COG et coordonner les actions des différents acteurs.

#### Engagement 3-3

Les travaux d'amélioration et de création de parcours interbranches feront l'objet d'un pilotage par les services de l'Etat notamment à travers la mise en place d'un comité de pilotage semestriel.

#### Engagement 3-4

Favoriser l'évolution du cadre réglementaire concernant les échanges de données et d'information entre administrations et opérateurs ainsi que les évolutions des offres particulières.

### *Accroître la performance du recouvrement tout en poursuivant l'accompagnement attentionné des travailleurs indépendants en difficulté*

#### Engagement 6-1

Adapter les textes réglementaires en fonction de l'augmentation de la performance du recouvrement : simplification de la gestion des remises de majorations de retard,



relèvement des seuils d'abandon de créances et de mise en recouvrement, règles d'admission en non-valeur des créances.

**Renforcer l'efficacité de la lutte contre la fraude à l'égard des travailleurs indépendants et des auto-entrepreneurs en développant de nouvelles modalités de ciblage et de régularisation**

**Engagement 8-3**

Adopter les dispositions législatives et réglementaires promouvant le déploiement de la tierce-déclaration et du précompte des cotisations par les plateformes, dans les situations où cela est pertinent notamment au vu du modèle économique de la plateforme.

**Engagement 8-8**

Simplifier les modalités de calcul de la taxation d'office des auto-entrepreneurs et renforcer le cadre des sanctions applicables.

PROJET

## Actions à conduire par la caisse et échéances

\* Les actions qui ne concernent que la population des travailleurs indépendants sont mises en exergue par une étoile.

### Poursuivre l'amélioration de la qualité du service rendu aux travailleurs indépendants

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Renforcer l'accessibilité de l'offre de service dédiée aux travailleurs indépendants</b>	Sécuriser les performances et la disponibilité des outils en ligne pour réduire les risques de ruptures de service dans une logique de boucle d'amélioration continue	Sécurisation des performances et de la disponibilité du site auto-entrepreneur.urssaf.fr	X	X	X	X	X
	Mettre en conformité l'accès numérique aux démarches de l'Urssaf avec les attendus du secteur public	Déployer FranceConnect sur les sites auto-entrepreneur.urssaf.fr et urssaf.fr	X	X	X		
	Améliorer la lisibilité des offres de services et optimiser le site urssaf.fr	Poursuivre l'harmonisation des services en ligne afin d'offrir les mêmes services aux artisans et commerçants qu'aux professionnels libéraux	X	X	X	X	X
		Définir l'offre de moyens de paiement adaptée, tels que la carte bancaire ou	X	X	X	X	X

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		des modes de paiement innovants tels que le PIS ou le <i>Request to Pay</i>					
	Investir sur la facilitation de l'acte de paiement	Engager une refonte des parcours de paiement en ligne sur <i>urssaf.fr</i> et sur <i>auto-entrepreneur.urssaf.fr</i> afin de garantir l'ergonomie optimale des parcours de paiement en ligne pour les travailleurs indépendants	X	X	X	X	X
		Développement de l'usage de moyens de paiement faciles d'utilisation pour l'utilisateur, hors situations courantes d'échéances (impayés, paiements des personnes physiques, paiements suite à contrôles...)	X	X	X	X	X
	Garantir une disponibilité plus large des équipes grâce à une utilisation renforcée des technologies	Généraliser les services de robots conversationnels, conversations en ligne, rappels à l'initiative de l'Urssaf ( <i>voicebot, webchat</i> et <i>call back</i> )	X	X	X	X	
	Mettre à jour le processus d'interaction avec les usagers	Visibilité sur les délais de traitement des demandes à l'ensemble des TI/AE via affichage sur leur compte en ligne		X			
	Organiser l'accueil physique de manière plus adaptée aux besoins des différents usagers et de façon homogène sur le territoire	Accessibilité en ligne de la prise de rendez-vous via différents canaux (extension à tous les TI de la solution téléphonique adaptée aux sourds et malentendants)		X			

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Garantir un accueil adapté aux attentes des travailleurs indépendants</b>	Organiser l'accueil physique de manière plus adaptée aux besoins des différents usagers et de façon homogène sur le territoire (accueils communs pour les TI)*	Enrichissement du bouquet de service existant avec l'association des services des impôts à l'accueil commun des travailleurs indépendants	X	X			
		Enrichissement du bouquet de service existant avec l'association des services de Pôle Emploi à l'accueil commun des travailleurs indépendants	X	X			
	Intégrer le réseau des Maisons France Services sur la base d'un niveau d'engagement « socle » orienté pour les auto-entrepreneurs	Echanges avec la gouvernance France Services et la DSS sur les modalités de participation de l'Urssaf	X	X	X	X	
		Déploiement des pilotes	X	X	X	X	
		Extension de l'offre France services dans le réseau Urssaf	X	X	X	X	

## Simplifier le parcours des travailleurs indépendants et contribuer à la lutte contre le non-recours aux droits

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Développer une politique attentionnée à l'égard des travailleurs indépendants intégrant le lien avec les autres branches de la sécurité sociale et d'autres partenaires</b>	Investir massivement sur l'entrée en relation entre l'Urssaf et ses nouveaux ou futurs usagers	Généralisation de l'accompagnement des créateurs d'entreprise	X	X			
		Informers, en premier ressort les TI créateurs d'entreprise sur leurs droits sociaux	X	X	X	X	X
		Organisation d'expérimentations / enrichissement progressif de l'application auto-entrepreneur	X	X	X		
		Envoi de notifications via l'application auto-entrepreneur lors de la publication de nouveaux contenus sur Urssaf.fr.	X	X			
		Associer les services des impôts à l'accompagnement des TI créateurs d'entreprise	X	X	X		
		Associer les services de Pôle Emploi à l'accompagnement des TI créateurs d'entreprise	X	X	X		
	Développer l'accompagnement des travailleurs indépendants,	Echange croisé d'information entre les partenaires permettant d'identifier, pour les TI, les	X	X	X	X	

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
quelle que soit leur situation *	situations de non-recours aux différentes aides						
	Expérimentation, en partenariat avec les Caf, des actions de contact ciblées auprès de travailleurs indépendants aux fins de les sensibiliser sur leur potentielle éligibilité à certaines prestations sous conditions de ressources	X	X	X	X	X	
	Généralisation du dispositif HELP en Outre-mer	X	X	X			
	Déploiement national de l'offre de cessation d'activité	X	X				
Simplifier l'assiette des travailleurs indépendants et articuler le dispositif de modulation des cotisations avec la déclaration des revenus aux impôts afin de permettre un paiement unifié des acomptes de cotisations et d'impôt sur le revenu *	Etude de l'extension de la modulation des cotisations en temps réel aux professions libérales relevant de la CIPAV, puis aux travailleurs indépendants des départements d'outre-mer.		X	X	X	X	
	Mise en œuvre de la réforme de l'assiette des travailleurs indépendants			X	X	X	
	Etude de la mise en œuvre du prélèvement de l'impôt sur le revenu des travailleurs			X	X	X	

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
		indépendants pour permettre en une seule démarche d'opérer un ajustement à la fois des cotisations sociales, et de leur impôt					
<b>Contribuer à la mise en œuvre du principe d'action publique « Dites-le-nous une fois » pour faciliter l'accès de nos usagers à leurs droits sociaux</b>	Partager les justificatifs	Mise en place d'un échange d'information entre Pôle emploi et l'Urssaf permettant de mettre à disposition les pièces justificatives utiles à l'octroi de l'exonération ACRE		X	X		
		Mise en place d'un échange d'information relatif au paiement de la contribution à la formation professionnelle (CFP) entre les Urssaf et les Fonds de formation	X	X			
	Partager les données de statut	Mise en place d'un échange d'information sur le statut de travailleur indépendant, notamment transmission des informations d'affiliation et de radiation à la branche famille		X	X		
	Partager les données de revenu	Mise en place d'un échange d'information avec Pôle emploi concernant les revenus des auto-entrepreneurs			X	X	

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances					
			2023	2024	2025	2026	2027	
		Mise en place d'un échange d'information avec la CNAF concernant les chiffres d'affaires déclarés par les auto-entrepreneurs		X	X			

**Accroître la performance du recouvrement tout en poursuivant l'accompagnement attentionné des travailleurs indépendants en difficulté**

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Adapter le recouvrement des créances des travailleurs indépendants au contexte de la sortie de la crise sanitaire</b>	Généraliser les propositions de délai de paiement pour les TI primodébiteurs	Expérimentation et déploiement des propositions de délais de paiement	X	X			
	Généraliser les parcours adaptés avec le déploiement de la refonte des parcours	Mise en production et déploiement des parcours adaptés		X	X	X	X
<b>Industrialiser le repérage des travailleurs indépendants en situation de fragilité</b>	Scoring de fragilité des TI * phase 1 : data mining phase 2 : expérimentation phase 3 : généralisation	Réalisation du pilote et Mise en production du e-scoring de fragilité des TI	X	X	X	X	



	Dispositif d'interruption du recouvrement TI en difficulté *	Mise en œuvre du dispositif		X	X		
--	--	-----------------------------	--	---	---	--	--

**Renforcer l'efficacité de la lutte contre la fraude à l'égard des travailleurs indépendants et des auto-entrepreneurs en développant de nouvelles modalités de ciblage et de régularisation**

Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
			2023	2024	2025	2026	2027
<b>Renforcer l'efficacité de la lutte contre la fraude à l'égard des travailleurs indépendants et des auto-entrepreneurs en développant de nouvelles modalités de ciblage et de régularisation</b>	Renforcer le partage des résultats des contrôles entre l'Urssaf et la DGFIP, notamment en termes de contrôle des revenus professionnels et d'Impôt sur le Revenu des TI	Mise en place d'une action <i>ad hoc</i> dans la feuille de route commune			X	X	X
	Généraliser les campagnes de régularisation des auto-entrepreneurs au plan national *	Détermination du calendrier de généralisation	X				
		Déploiement des campagnes de régularisation par groupes d'Urssaf	X	X	X	X	X
	Déployer les services en ligne permettant aux auto-entrepreneurs de régulariser ou justifier leur situation *	Mise en production des services en ligne		X	X	X	X

	Mettre en œuvre un plan de communication autour du Guichet de régularisation *	Elaboration et mise en œuvre du plan de communication		X	X	X	X
--	--	---	--	---	---	---	---

Projet

## Actions à conduire par l'État et échéances

Référence	Engagements	Echéances				
		2023	2024	2025	2026	2027
<b>Engagement 2-1</b>	Poursuivre et développer les partenariats visant à améliorer l'offre de service avec d'autres organismes de sécurité sociale et les administrations, en particulier l'administration fiscale.	X	X	X	X	X
<b>Engagement 3-1</b>	Simplifier l'assiette des cotisations / contributions sociales des travailleurs indépendants (hors auto-entrepreneurs), et initier la préparation des conditions dans lesquelles la collecte d'un acompte d'impôt sur le revenu des travailleurs indépendants (hors auto-entrepreneurs) sera réalisée, le cas échéant, lors de la période conventionnelle ultérieure.		X	X		
<b>Engagement 3-2</b>	Mettre en place une gouvernance du chantier « Dites-le nous une fois », veiller et assurer le suivi de l'alignement stratégique des OSS dans leurs COG et coordonner les actions des différents acteurs.	X				
<b>Engagement 3-3</b>	Les travaux d'amélioration et de création de parcours interbranches feront l'objet d'un pilotage par les services de l'Etat notamment à travers la mise en place d'un comité de pilotage semestriel.	X	X	X	X	X
<b>Engagement 3-4</b>	Favoriser l'évolution du cadre réglementaire concernant les échanges de données et d'informations entre administrations et opérateurs ainsi que les évolutions des offres particulières.	X	X	X	X	X
<b>Engagement 6-1</b>	Adapter les textes réglementaires en fonction de l'augmentation de la performance du recouvrement : simplification de la gestion des remises de majorations de	X				

Référence	Engagements	Echéances				
		2023	2024	2025	2026	2027
	retard, relèvement des seuils d'abandon de créances et de mise en recouvrement, règles d'admission en non-valeur des créances.					
<b>Engagement 8-3</b>	Adopter les dispositions législatives et réglementaires promouvant le déploiement de la tierce-déclaration et du précompte des cotisations pour les plateformes, dans les situations où cela est pertinent notamment au vu du modèle économique de la plateforme.		X	X		
<b>Engagement 8-8</b>	Simplifier les modalités de calcul de la taxation d'office des auto-entrepreneurs et renforcer le cadre des sanctions applicables.		X	X		

## Indicateurs concernant les TI

N°	Fiche	Libellé de l'indicateur	Périmètre	CIBLES METROPOLE ou FRANCE ENTIERE				
				2023	2024	2025	2026	2027
1	Fiche 1	Taux d'appels aboutis toutes offres	Métropole	88%	88%	89%	89%	89%
2	Fiche 1	Taux de traitement des réclamations dans les délais	Métropole	90%	90%	90%	90%	90%
3	Fiche 1	Taux de courriels traités dans les délais	Métropole	90%	90%	90%	90%	90%
4	Fiche 1	Taux de satisfaction globale	Métropole	80%	82%	82%	85%	85%
5	Fiche 1	Taux de satisfaction par contact	Métropole	76%	79%	81%	83%	85%
6	Fiche 1	Taux de réitération des contacts	Métropole	20%	19%	18%	17%	16%
7	Fiche 1	Taux de dématérialisation des paiements en volume	Métropole	96%	96%	97%	98%	98%
8	Fiche 1	Taux de comptes créditeurs	Métropole	5%	4,75%	4,50%	4,25%	4%
9	Fiche 2	Taux d'affiliation des TI dans les délais	France entière	95%	95%	95%	95%	95%
15	Fiche 6	Taux de maîtrise des taxations d'office (TO) des TI	Métropole	74,0%	75,0%	76,0%	77,0%	78,0%
16	Fiche 6	Taux de récupération des créances des TI à un an en montant	Métropole	\	60%	65%	67%	69%
18	Fiche 6	Taux de réduction du stock des créances en montant	Métropole	45%	A définir chaque année			
21	Fiche 8	Montant des cotisations auto-entrepreneurs régularisées, en cumul	France entière	34 M€	70 M€	110 M€	152 M€	200 M€

N°	Fiche	Libellé de l'indicateur	Périmètre	CIBLES DOM				
				2023	2024	2025	2026	2027
1	Fiche 1	Taux d'appels aboutis toutes offres	DOM	\	80%	84%	86%	88%
3	Fiche 1	Taux de courriels traités dans les délais	DOM	\	\	85%	87%	90%
4	Fiche 1	Taux de satisfaction globale	DOM	60%	63%	66%	69%	72%
5	Fiche 1	Taux de satisfaction par contact	DOM	65%	68%	70%	73%	75%
7	Fiche 1	Taux de dématérialisation des paiements en volume	DOM	91%	92%	93%	94%	95%
8	Fiche 1	Taux de comptes créditeurs	DOM	14%	12%	9%	7%	6%
15	Fiche 6	Taux de maîtrise des taxations d'office (TO) des TI	DOM	53,50%	55,50%	57,50%	59,50%	61,50%
16	Fiche 6	Taux de récupération des créances des TI à un an en montant	DOM	\	30%	34%	38%	40%
18	Fiche 6	Taux de réduction du stock de créances en montant	DOM	23%	A définir chaque année			

## Annexe 4 - Accroître la performance du recouvrement outre-mer tout en tenant compte des spécificités locales

La CSS de Mayotte et les quatre CGSS de la Martinique, de la Guadeloupe, de la Réunion et de Guyane sont intégrées aux trois réseaux de l'Assurance retraite, du recouvrement et de l'Assurance Maladie.

Elles ont en commun plusieurs spécificités qui ont des effets sur l'activité et les modes de gestion des caisses :

- ce sont des organismes multibranches et régimes, ce qui implique des relations multiples avec les caisses nationales et des outils différents ;
- ces caisses sont géographiquement éloignées de la France métropolitaine et sont en décalage horaire avec l'hexagone (de -6h à + 3 h selon les saisons) ;
- elles sont dans des régions qui :
  - o connaissent une grande précarité illustrée par des taux de populations vivant au-dessous du seuil de pauvreté entre 20% pour La Réunion et 77% pour Mayotte soit cinq fois plus qu'en métropole et un illettrisme important (13% en Martinique à 42% à Mayotte contre 7% en moyenne en France métropolitaine) et des difficultés d'accès aux soins accentuées par les caractéristiques géographiques ;
  - o souffrent d'un chômage structurel résultant de l'étroitesse du marché du travail et du manque de qualification de la population en recherche d'emploi (en 2021, les taux de chômage varient entre 12.9% à la Martinique et 30% à Mayotte vs. 7.4% en France métropolitaine) ;
  - o ont un cadre juridique parfois adapté et concernant Mayotte, appelé à évoluer dans le cadre de la convergence des règles locales vers le droit commun.

Ces organismes sont très impactés par la « fracture numérique » : aux âges élevés, moins de la moitié des 60 ans ou plus disposent d'un ordinateur à domicile, contre près des deux tiers dans l'hexagone. Le phénomène est aggravé par des difficultés de déploiement des réseaux de communication entraînant parfois de fortes perturbations et même des coupures sur plusieurs jours.

Au regard de ce contexte, et malgré des conditions difficiles, l'ensemble des caisses nationales a l'ambition d'offrir à la population de chaque département d'outre-mer un service public de qualité comparable à celui qu'elles déploient en France métropolitaine. Elles s'attacheront donc au cours de la période couverte par la COG à rapprocher les performances des caisses d'outre-mer de celles des caisses hexagonales notamment en matière de délais et de qualité de la relation de service en prenant en compte leurs spécificités et en trouvant les adaptations idoines. A cet égard, la situation de la CSS de Mayotte fera l'objet d'une attention particulière au regard de la convergence réglementaire.

Concernant les activités de recouvrement social, les réalités locales démontrent la nécessité d'accompagner de manière spécifique les entreprises et les particuliers des territoires ultramarins, notamment en mobilisant l'ensemble des acteurs locaux autour de l'accès aux droits et aux offres de service et en renforçant notamment la politique de démarche attentionnée des organismes chargés du recouvrement vis-à-vis des déclarants. L'inscription de cette approche dans une dimension interbranche constitue une opportunité, et le réseau des organismes de proximité est reconnu par les élus locaux. Cette relation de confiance permettra de promouvoir les offres de service relatives à la déclaration et au recouvrement.

Les organismes ultramarins se heurtent à des difficultés d'origines multiples (fragilités économiques et sociales, problématiques internes propres aux organismes, complexités de la gestion multibranches, inadaptation d'outils nationaux), qui se traduisent par des performances inférieures à la moyenne, en termes de qualité de service rendu aux usagers, de qualité de la gestion des comptes des cotisants, et de performance du recouvrement. Si ce constat doit être nuancé selon les territoires, il s'est dans la plupart d'entre eux accentué au fil du temps, et ce bien avant la crise sanitaire.

La caisse nationale a refondu le pilotage de ces activités en 2021 par la création de la Direction du recouvrement Outre-Mer (DROM) dans l'objectif de renforcer la contribution de ces organismes à la qualité du service rendu aux usagers, à la performance du recouvrement et de garantir l'équité entre usagers. L'Urssaf a retenu deux orientations principales :

- une meilleure maîtrise des règles de gestion des comptes et de recouvrement amiable et forcé en priorisant les actions demandées aux organismes, en suivant de façon rapprochée leurs résultats, en évaluant avec eux leur capacité à répondre aux objectifs, et en définissant avec eux des plans d'actions correctifs ciblés ;
- la mise en place d'appuis (de la part de la caisse nationale comme des Urssaf d'appui) afin d'améliorer la gestion des activités. Ils sont adaptés aux différentes situations, déployés dans le cadre d'une relation rapprochée avec les organismes permettant de mieux adapter les politiques aux contextes locaux, et les outils nationaux.

L'enjeu est de garantir un socle commun de performance aux différentes populations du territoire, tout en différenciant si nécessaire les services et les mesures en fonction de leurs spécificités et de leur localisation (plan d'apurement adaptés, accueils multi-branches, appui à la déclaration via la DSN ainsi qu'au paiement, parcours attentionné des travailleurs indépendants avec l'extension du dispositif dit « HELP »).

L'appui des Urssaf métropolitaines pourra être élargi avec la prise en charge d'activités complémentaires, le cas échéant.

## **Actions de l'Urssaf relatives aux organismes d'outre-mer**

- **Axe 1 : Garantir un socle de service homogène et mettre en place des offres de service et des parcours adaptés<sup>4</sup>**

L'Urssaf s'engage, pour les organismes ultramarins, à :

---

<sup>4</sup> Renvoie à la fiche 1, engagement 4, et à la fiche 3, engagement 1.



- o Rapprocher le niveau de service rendu de celui de la Métropole, notamment en améliorant la prise en charge téléphonique, en permettant par exemple le déclenchement de l'entraide nationale sur les plages horaires possibles, en promouvant un traitement plus direct des demandes et un rappel en cas d'indisponibilité afin de réduire les réitérations ;
- o Identifier des parcours Entreprises et Travailleurs indépendants adaptés et articulés aux offres de service transverses proposées par les CGSS et la CSSM. La crise sanitaire a montré la nécessité de coordonner les différentes branches de la sécurité sociale pour mieux accompagner les travailleurs indépendants en difficulté. Les perspectives de développement des offres de service dans un cadre partenarial simplifié seront encouragées. Le déploiement du programme HELP en 2022 associant CAF, CARSAT, CPAM et Urssaf permet de détecter de manière anticipée les difficultés à partir des situations de défaut de paiement des cotisations sociales, puis d'accompagner les travailleurs indépendants en mobilisant les dispositifs adaptés. Ce dispositif sera généralisé dans les départements d'outre-mer. Par ailleurs, les CGSS se mobiliseront pour veiller à la bonne utilisation des crédits d'action sociale du CPSTI à destination des travailleurs indépendants actifs en difficulté.
- o Consolider l'offre de service aux déclarants praticiens et auxiliaires médicaux (PAM) dans les DOM en homogénéisant la qualité de service et de gestion des comptes PAM des DOM dans le cadre du centre dédié PAM du réseau des Urssaf, par la montée en charge du centre de gestion PAM de La Réunion, qui assure depuis janvier 2023 leur gestion pour le compte de l'ensemble des CGSS
- o Déployer à Mayotte les dispositifs et offres de service socles qui y font encore défaut : gestion des travailleurs indépendants classiques, offres « Services à la Personne » (Cesu/Pajemploi) et Entreprises et Associations (Tese-Cea).
- o Encourager le déploiement de modalités d'accueil et d'information du public unifiées ou coordonnées. Les simplifications et améliorations portées par le contrat pluriannuel de gestion transverse construit avec les autres branches seront mises en œuvre. L'Urssaf contribuera activement aux travaux de la MICOR. De manière générale, elle s'inscrira dans les travaux de coordination et de mutualisation interbranches et engagera les caisses à s'y intégrer et à s'y développer.

- **Axe 2 : Accroître la qualité de la gestion des comptes et améliorer la performance du recouvrement<sup>5</sup>**

Les caisses d'outre-mer feront l'objet d'actions destinées à maîtriser les principes de l'activité du recouvrement (volet 1) et à améliorer la performance du recouvrement en privilégiant la démarche amiable et la prise en compte des spécificités locales (volet 2).

### ***Volet 1 : Maîtriser les principes de l'activité du recouvrement***

---

<sup>5</sup> Cf. Fiche 6, engagement 5.

Compte tenu d'une situation de stocks importants dans la plupart des organismes, la priorité sera donnée à la maîtrise pérenne des activités fondamentales, à savoir :

- Fiabiliser le fichier des cotisants au niveau administratif et déclaratif ;
- Traiter les instances issues du système d'information et de production, afin de fiabiliser la situation du compte et d'éviter les répétitions, et cela avant toute opération de recouvrement.
- Maîtriser le niveau des crédits, afin de garantir aux cotisants le remboursement des sommes qui leur reviennent, ainsi que la bonne tenue des comptes (notamment la bonne intégration des débits) pour que les opérations de recouvrement s'effectuent sur une base fiable ;
- Superviser les mesures d'exonération, des données individuelles et collectives - recyclage des diverses anomalies et signalements pouvant avoir un impact sur la situation d'un compte cotisant ;
- Sécuriser les créances par des actions adaptées ;
- Renforcer la coopération entre les organismes ultra marins et les organismes de métropole en mettant en place des appuis à la prise en charge accrue des activités liées à la production et au recouvrement.

### ***Volet 2 : Améliorer la performance du recouvrement en privilégiant la démarche amiable et la prise en compte des spécificités locales***

Les plans d'apurement pendant la crise sanitaire ont démontré qu'il était nécessaire de renforcer les démarches amiables au-delà des cibles arrêtées en métropole. La présente COG doit permettre de poursuivre ces ajustements tout en renforçant les relations partenariales.

Les spécificités ultramarines amènent à porter plusieurs actions pour renforcer la performance de leur recouvrement :

- Créer une démarche proactive au titre du recouvrement amiable et forcé avec la mise en place d'une politique pérenne de proposition de plans d'apurement sur les dettes constituées dans les départements ultramarins ;
- Renforcer la performance du recouvrement avec une sensibilisation des publics et des partenaires sur les enjeux déclaratifs et de paiement ;
- Définir les axes communs d'une politique de recouvrement amiable et forcé outre-mer ;
- Renforcer les relations avec les commissaires de justice et leur performance au moyen d'un conventionnement adapté aux territoires ultramarins, ainsi qu'avec les tribunaux dans le cadre d'assignations et de demandes en paiement.

- **Axe 3 : Maintenir un haut niveau de performance du réseau et réduire les écarts de productivité<sup>6</sup>**

---

<sup>6</sup> Cf. Fiche 10, engagement 2.

Les caisses d'outre-mer feront l'objet d'actions destinées à réduire les écarts non justifiés de performance et de productivité tout en tenant compte de leurs spécificités territoriales.

Afin d'assurer un pilotage adapté, l'Urssaf opèrera un suivi rapproché des indicateurs structurants des domaines métier identifiés, notamment celui du recouvrement, ainsi que de la productivité et de la réalité des ressources allouées au recouvrement.

Il s'agira de :

- poursuivre la mise en œuvre des plans d'actions sur la maîtrise des fondamentaux de gestion des comptes ainsi que sur la reprise du recouvrement ;
- renforcer le pilotage et le suivi de la performance outre-mer ;
- mettre en place un indicateur mesurant la progression de chaque organisme ultramarin ;
- développer la démarche de coopération avec les URSSAF d'appui pour accompagner le développement de compétences liées aux activités de production.

Le réseau s'engage par ailleurs, sur le plan de l'informatique à :

- confier à une Caisse générale de sécurité sociale un rôle d'expert du système d'information ultramarin. Cette caisse sera l'interlocuteur privilégié de l'entité de régulation nationale des activités de tests et de validation des Urssaf et veillera à ce que les développements informatiques prennent bien en compte les spécificités relatives à l'outre-mer ;
- garantir la mise à jour et le maintien en condition opérationnelle du système d'information ;
- assurer la stabilité du poste de travail dans son déploiement interbranche.

## Engagements de l'Etat

### Engagement 6-1

Adapter les textes réglementaires en fonction de l'augmentation de la performance du recouvrement : simplification de la gestion des remises de majorations de retard, relèvement des seuils d'abandon de créances et de mise en recouvrement, règles d'admission en non-valeur des créances.

### Engagement 6-2

Adapter les textes réglementaires ou les instructions ministérielles afin de disposer de procédures et modalités de recouvrement mieux adaptées aux débiteurs publics (mandatement d'office, saisie à tiers détenteur...);

Expertiser les possibilités de compensation entre créances Urssaf et paiements au sein de la sphère de la sécurité sociale, et entre débits et crédits de nature fiscale et sociale.

### Engagement 6-3

Instruire l'opportunité de déterminer des règles spécifiques à la mise en œuvre des plans d'apurement des créances en outre-mer

### Engagement 6-4

Appuyer l'Urssaf dans la prise en compte des enjeux spécifiques des acteurs publics en outre-mer :

- o Garantir le respect des obligations de régularité sociale des Administrations et collectivités territoriales (ACT) et des partenaires des départements ultramarins, par des dispositions facilitant le recouvrement sur ces employeurs publics ;
- o Améliorer en outre-mer la coordination des acteurs de la sphère sociale et des administrations et des collectivités territoriales dans la délivrance des financements publics et de la commande publique.

Projet

## Actions à conduire par la caisse et échéances

Fiches	Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
<b>1</b>	<b>Garantir une qualité de service homogène au sein du réseau</b>	Améliorer la prise en charge téléphonique dans les territoires ultramarins	Déploiement progressif des outils GRC dans les territoires ultramarins	X	X	X	X	X
			Disponibilité de l'entraide pour la prise en charge téléphonique en Outre-mer	X	X	X	X	X
			Amélioration du niveau de performance et satisfaction de la prise en charge téléphonique en Outre-mer	X	X	X	X	X
			Adéquation des charges et ressources de la prise en charge téléphonique en Outre-mer	X	X	X	X	X
		Identifier des parcours Entreprises et Travailleurs indépendants adaptés et articulés aux offres de service transverses proposées par les CGSS et la CSSM	Mise en place des parcours transverses dans les territoires ultramarins	X	X	X	X	X
			Evaluation et suivi des parcours déployés dans les territoires ultramarins	X	X	X	X	X
		Déployer progressivement, à Mayotte, les dispositifs et offres de service socle qui y font encore défaut	Mise en place, à Mayotte, de la gestion des travailleurs indépendants classiques	X	X	X	X	X
			Mise en place, à Mayotte, de la gestion des offres particulières, y	X	X	X	X	X

Fiches	Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
			compris TESE et service unique aux associations					
		Consolider l'offre de service aux PAM ultramarins	Mutualisation de la gestion des comptes PAM à la Réunion pour le compte de tous les organismes ultramarins et alignement de sa qualité de service sur la métropole	X	X	X	X	X
<b>3</b>	<b>Développer une politique attentionnée pour nos usagers intégrant le lien avec les autres branches de la sécurité sociale et d'autres partenaires</b>	Développer l'accompagnement des travailleurs indépendants, quelle que soit leur situation	Généralisation du dispositif HELP dans les départements d'outre-mer	X	X	X		
		Développer une politique attentionnée vis-à-vis des particuliers-employeurs et des salariés à domicile	Déploiement des dispositifs d'accompagnement des services à la personne sur le territoire de Mayotte	X	X	X	X	X
		Développer une politique attentionnée vis-à-vis des autres catégories d'usagers	Mise en place des dispositifs Tese et service unique associations sur le territoire de Mayotte	X	X	X	X	X
<b>6</b>	<b>Assurer un recouvrement de qualité dans</b>	Maîtriser les principes de l'activité du recouvrement dans les organismes	Fiabilisation du fichier usagers au niveau administratif et déclaratif	X	X			

Fiches	Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
	<b>les territoires outre-mer en prenant en compte leurs spécificités</b>	ultramarins, tout en tenant compte du contexte local	Traitement des instances du système d'information et de production	X	X	X		
			Maîtriser le niveau des crédits	X	X			
			Supervision des mesures d'exonération, des données individuelles et collectives	X	X			
			Sécurisation des créances par des actions adaptées	X	X			
			Renforcement de la coopération entre les organismes ultramarins et les organismes de métropole en mettant en place des appuis à la prise en charge accrue des activités liées à la production et au recouvrement.	X	X	X	X	X
		Améliorer la performance du recouvrement en privilégiant la démarche amiable et la prise en compte des spécificités locales	X	X	X	X	X	

<sup>7</sup> Déploiement et mise en production et pilotage et évaluation de la sécurisation des créances.

Fiches	Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
			Renforcement de la performance du recouvrement avec une sensibilisation des publics et des partenaires sur les enjeux déclaratifs et de paiement <sup>8</sup>	X	X	X	X	X
			Définition des axes communs d'une politique de recouvrement amiable et forcé en Outre-mer <sup>9</sup>	X	X			
			Renforcement les relations avec les commissaires de justice et leur performance au moyen d'un conventionnement adapté aux territoires <sup>10</sup> ultramarins, ainsi qu'avec les tribunaux dans le cadre d'assignations et de demandes en paiement.	X	X			
<b>9</b>	<b>Maintenir un haut niveau de performance du</b>	Mieux piloter et suivre la performance des organismes ultra-marins	Poursuivre la mise en œuvre des plans d'actions sur la maîtrise de la gestion des comptes ainsi que sur la reprise du recouvrement	X	X	X	X	X

<sup>8</sup> Diffusion de consignes et de kits de communication ; participation à des ateliers de sensibilisation.

<sup>9</sup> Définition de la politique ; Participation à des ateliers d'idéation et de retour d'expérience ; Diffusion des consignes.

<sup>10</sup> Évolution du modèle de la convention ; déploiements des échanges EDI ; évolution de la performance des études.



Fiches	Engagements	Actions	Évaluation de l'engagement	Échéances				
				2023	2024	2025	2026	2027
	<b>réseau et réduire les écarts de productivité</b>		Développement de la démarche de coopération avec les Urssaf d'appui pour accompagner le développement de compétences liées aux activités de production	X	X	X	X	X
		Réduction des écarts non justifiés de performance tout en tenant compte des spécificités territoriales	X	X	X	X	X	
		Suivi rapproché des indicateurs structurants des domaines métiers	X	X	X	X	X	
		Désignation d'une CGSS en qualité d'experte du système d'information ultramarin	X					

## Actions à conduire par l'État et échéances

Référence	Engagements	Echéances				
		2023	2024	2025	2026	2027
<b>Engagement fiche 6-2</b>	Adapter les textes réglementaires ou les instructions ministérielles afin de disposer de procédures et modalités de recouvrement adaptées aux débiteurs publics (mandatement d'office, saisie à tiers détenteur...) ;	X	X			
<b>Engagement fiche 6-2</b>	Expertiser les possibilités de compensation entre créances Urssaf et paiements au sein de la sphère de la sécurité sociale, et entre débits et crédits de nature fiscale et sociale.	X	X			
<b>Engagement fiche 6-3</b>	Instruire l'opportunité de déterminer des règles spécifiques à la mise en œuvre des plans d'apurement des créances en outre-mer	X	X			
<b>Engagement fiche 6-4</b>	Garantir le respect des obligations de régularité sociale des Administrations et collectivités territoriales (ACT) et des partenaires des départements ultramarins, par des dispositions facilitant le recouvrement sur ces employeurs publics.	X	X			
<b>Engagement fiche 6-4</b>	Améliorer en outre-mer la coordination des acteurs de la sphère sociale et des administrations et des collectivités territoriales dans la délivrance des financements publics et de la commande publique.	X	X			

## Indicateurs

N°	Fiche	Libellé de l'indicateur	Périmètre	CIBLES DOM ou FRANCE ENTIERE				
				2023	2024	2025	2026	2027
1	Fiche 1	Taux d'appels aboutis toutes offres	DOM	\	80%	84%	86%	88%
3	Fiche 1	Taux de courriels traités dans les délais	DOM	\	\	85%	87%	90%
4	Fiche 1	Taux de satisfaction globale	DOM	60%	63%	66%	69%	72%
5	Fiche 1	Taux de satisfaction par contact	DOM	65%	68%	70%	73%	75%
7	Fiche 1	Taux de dématérialisation des paiements en volume	DOM	91%	92%	93%	94%	95%
8	Fiche 1	Taux de comptes créditeurs	DOM	14%	12%	9%	7%	6%
9	Fiche 2	Taux d'affiliation des TI dans les délais	France entière	95%	95%	95%	95%	95%
10	Fiche 3	Nombre d'adhésions individuelles au dispositif avance immédiate, en cumul	France entière	630 000	780 000	1 030 000	1 180 000	1 330 000
11	Fiche 4	Taux d'évolution de la qualité initiale des déclarations	DOM	\	cibles 2024 à 2027 fixées fin 2023			
12	Fiche 4	Taux d'évolution de la qualité des déclarations après correction	DOM	\	cibles 2024 à 2027 fixées fin 2023			
13	Fiche 4	Taux de comptes employeurs sans déclaration à 10 jours	DOM	12%	11%	10%	8%	6%
15	Fiche 6	Taux de maîtrise des taxations d'office (TO) des TI	DOM	53,50%	55,50%	57,50%	59,50%	61,50%
16	Fiche 6	Taux de récupération des créances des TI à un an en montant	DOM	\	30%	34%	38%	40%
17	Fiche 6	Taux de récupération des créances des employeurs à un an en montant	DOM	\	60%	64%	68%	70%
18	Fiche 6	Taux de réduction du stock de créances en montant	DOM	23%	A définir chaque année			
19	Fiche 7	Taux de contrôle des cotisations liquidées en cumul	DOM	3,70%	7,40%	10,80%	14,80%	18,50%
20	Fiche 7	Taux de régularisations TPE PME (de 10 à 49 salariés)	DOM	13,50%	13,80%	14,00%	14,30%	14,50%

21	Fiche 8	Montant des cotisations auto-entrepreneurs régularisées, en cumul	France entière	34 M€	70 M€	110 M€	152 M€	200 M€
22	Fiche 8	Montants des redressements LCTI, en cumul	France entière	800 M€	1 600 M€	2 400 M€	3 500 M€	5 000 M€
23	Fiche 8	Montants recouverts LCTI, en cumul	France entière	67 M€	161 M€	272 M€	400 M€	544 M€

Projet

## Annexe 5 – FNGA 2023-2027

Nature de dépenses	Base 2022	2023	2024	2025	2026	2027	Total
<b>A. Dépenses à caractère limitatif</b>							-
<b>I - PERSONNEL</b>							-
Dépenses de personnel	1 047 008 710	1 122 305 065	1 135 531 307	1 146 710 207	1 154 224 196	1 162 858 100	5 721 628 874
Dépenses de personnel CPSTI	1 092 132	1 250 000	1 250 000	1 250 000	1 250 000	1 250 000	6 250 000
<b>TOTAL PERSONNEL</b>	<b>1 048 100 842</b>	<b>1 123 555 065</b>	<b>1 136 781 307</b>	<b>1 147 960 207</b>	<b>1 155 474 196</b>	<b>1 164 108 100</b>	<b>5 727 878 874</b>
<b>II - AUTRES DEPENSES DE FONCTIONNEMENT</b>							-
Dépenses de fonctionnement courantes	164 350 880	167 090 674	164 887 635	163 220 931	161 570 894	159 937 357	816 707 489
Dépenses de fonctionnement courantes CPSTI	39 182 293	62 137 586	58 340 266	57 587 534	60 637 731	63 879 262	302 582 379
Contributions diverses	23 918 399	19 266 719	16 096 001	12 108 245	12 108 245	12 108 245	71 687 453
Dépenses de fonctionnement informatiques	32 600 264	43 956 044	44 535 684	46 274 605	46 371 211	47 433 885	228 571 429
Dépenses de fonctionnement informatiques d'assistance technique	118 455 290	128 583 504	110 421 447	110 421 447	109 551 986	112 450 187	571 428 571
<b>TOTAL FONCTIONNEMENT</b>	<b>378 507 126</b>	<b>421 034 527</b>	<b>394 281 032</b>	<b>389 612 760</b>	<b>390 240 066</b>	<b>395 808 935</b>	<b>1 990 977 321</b>
<b>III - INVESTISSEMENT</b>							-
Investissements locaux	16 259 821	19 693 840	21 478 996	21 178 996	25 678 996	17 278 996	105 309 826
Investissements informatiques	29 533 709	28 500 000	27 900 000	18 600 000	19 600 000	16 100 000	110 700 000
Plan immobilier (y compris fonctionnement)	75 887 566	39 791 065	29 800 000	29 800 000	29 800 000	29 800 000	158 991 065
<b>TOTAL INVESTISSEMENT</b>	<b>121 681 095</b>	<b>87 984 905</b>	<b>79 178 996</b>	<b>69 578 996</b>	<b>75 078 996</b>	<b>63 178 996</b>	<b>375 000 891</b>
<b>TOTAL I + II + III</b>	<b>1 548 289 063</b>	<b>1 632 574 498</b>	<b>1 610 241 335</b>	<b>1 607 151 963</b>	<b>1 620 793 258</b>	<b>1 623 096 032</b>	<b>8 093 857 087</b>
<b>IV - Réserve nationale</b>							-
Réserve non reportable	-	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	30 000 000
<b>TOTAL Dépenses à caractère limitatif</b>	<b>1 548 289 063</b>	<b>1 638 574 498</b>	<b>1 616 241 335</b>	<b>1 613 151 963</b>	<b>1 626 793 258</b>	<b>1 629 096 032</b>	<b>8 123 857 087</b>
<b>B. Dépenses à caractère évaluatif</b>							-
Amortissements	116 622 048	119 000 000	119 000 000	119 000 000	119 000 000	119 000 000	595 000 000
Frais de contentieux liés au recouvrement	31 257 354	35 000 000	35 000 000	35 000 000	35 000 000	35 000 000	175 000 000
Ecritures correspondant à des charges non décaissées	139 130 508	110 000 000	110 000 000	110 000 000	110 000 000	110 000 000	550 000 000
Frais bancaires en lien avec les moyens de paiement des cotisants	3 800 000	7 585 185	8 364 169	10 745 220	11 867 569	13 024 334	51 586 476
Organismes communs	21 934 316	23 276 029	23 276 029	23 276 029	23 276 029	23 276 029	116 380 145
Autres contributions diverses	2 351 373	2 400 000	2 400 000	2 400 000	2 400 000	2 400 000	12 000 000
Autres services extérieurs	59 313	70 000	70 000	70 000	70 000	70 000	350 000
<b>TOTAL Dépenses à caractère évaluatif</b>	<b>315 154 912</b>	<b>297 331 214</b>	<b>298 110 198</b>	<b>300 491 249</b>	<b>301 613 598</b>	<b>302 770 363</b>	<b>1 500 316 621</b>
<b>TOTAL DES DEPENSES BRUTES</b>	<b>1 863 443 975</b>	<b>1 935 905 712</b>	<b>1 914 351 533</b>	<b>1 913 643 212</b>	<b>1 928 406 856</b>	<b>1 931 866 395</b>	<b>9 624 173 708</b>
Recettes propres	175 637 513	185 000 000	185 000 000	185 000 000	185 000 000	185 000 000	925 000 000
<b>TOTAL DES DEPENSES NETTES</b>	<b>1 687 806 462</b>	<b>1 750 905 712</b>	<b>1 729 351 533</b>	<b>1 728 643 212</b>	<b>1 743 406 856</b>	<b>1 746 866 395</b>	<b>8 699 173 708</b>
Recettes du FNGA	445 639 301	435 000 000	435 000 000	435 000 000	435 000 000	435 000 000	2 175 000 000
<b>TOTAL FNGA / champ LFSS</b>	<b>1 242 167 162</b>	<b>1 315 905 712</b>	<b>1 294 351 533</b>	<b>1 293 643 212</b>	<b>1 308 406 856</b>	<b>1 311 866 395</b>	<b>6 524 173 708</b>

## Annexe 6 – les ressources et les règles budgétaires

Le budget de gestion comprend les charges de fonctionnement et d'investissement de l'ensemble des organismes du réseau.

### 1. LE CADRAGE BUDGÉTAIRE PLURIANNUEL

Pour la période 2023-2027, l'ensemble des dépenses et des recettes fait l'objet d'une programmation pluriannuelle. La procédure budgétaire reste régie par la règle de l'annualité.

#### 1.1. LE CHAMP D'APPLICATION DU PROTOCOLE BUDGÉTAIRE ET PLURIANNUALITÉ DES DÉPENSES

Toutes les structures composant le réseau de l'Urssaf caisse nationale sont concernées par la pluriannualité budgétaire. On distingue deux types de dépenses :

- les dépenses à caractère limitatif,
- les dépenses à caractère évaluatif.

##### 1.1.1. Les dépenses à caractère limitatif

Pour ces dépenses, les montants figurant dans l'annexe budgétaire de la présente convention sont arrêtés de manière définitive pour chaque exercice. Il s'agit :

- des dépenses de personnel,
- des autres dépenses de fonctionnement :
  - des dépenses de gestion courante,
  - des dépenses de fonctionnement informatique,
  - des dépenses de fonctionnement courante du CPSTI. Cette ligne budgétaire correspond à une autorisation de dépenses qui peut varier en fonction des actualités de la gestion des réserves du CPSTI mais qui est couverte à l'euro près par une refacturation en fin d'année. Ainsi une recette vient couvrir l'entièreté de la dépense engagée et permet une neutralité budgétaire dans les comptes de l'Urssaf.
- des dépenses d'investissement relatives :
  - à l'informatique,
  - aux opérations immobilières sur les sites propres à la branche et celles relatives aux sites en patrimoine commun avec d'autres branches ou régimes, qui peuvent permettre également de financer des dépenses de fonctionnement (études par exemple) nécessaires à la réalisation de projets immobiliers,
  - aux autres objets.
- de la réserve nationale qui inclut une enveloppe d'amorçage abondée en début de COG pour répondre aux événements imprévisibles affectant le fonctionnement des organismes au cours d'un exercice et l'abondement en N+1 en fonction des crédits non consommés des dépenses de personnel et des autres dépenses de fonctionnement hors SI en N

### 1.1.2. Les dépenses à caractère évaluatif

Pour ces dépenses, les montants sont arrêtés de manière indicative pour chaque exercice budgétaire. Ils peuvent être ajustés dans le cadre du budget de gestion, au vu des décisions prises qui s'imposent à l'Urssaf caisse nationale. Il s'agit :

- des dotations aux amortissements sur les immobilisations en propre ainsi que celles des unions immobilières,
- des écritures du compte de résultat correspondant à des charges non décaissées : la valeur nette comptable des éléments d'actifs cédés, les provisions et la production immobilisée,
- des frais consécutifs aux admissions en non valeurs et frais de poursuite et de contentieux liés au recouvrement,
- des frais bancaires en lien avec les moyens de paiement des cotisants,
- de la contribution au financement des organismes communs : EN3S, CLEISS, Sécurité sociale des Artistes Auteurs,
- des contributions diverses suivantes : GUSO, CNAV EESSI, RNCPS.

## 1.2. LA DÉTERMINATION DE LA BASE DE RÉFÉRENCE

La programmation budgétaire pluriannuelle est établie à partir d'une base de référence, constituée des montants fixés dans l'annexe budgétaire.

## 1.3. LES RÈGLES D'ÉVOLUTION POUR LA PÉRIODE 2023-2027

### 1.3.1. Actualisation des dépenses de personnel

La détermination de la masse salariale repose sur :

- la trajectoire d'emplois annuelle arrêtée pour la durée de la COG,
- le coût moyen par emploi,
- le cadrage de rémunération moyenne des personnels en place (RMPP), traduit en taux, fixé par les pouvoirs publics,
- les glissements divers en taux (dont l'effet noria et l'effet de structure) au sens de la commission interministérielle d'audit salarial du secteur public (CIASSP).

La masse salariale reconductible dans le budget COG de l'exercice N est actualisée par rapport à la masse salariale reconductible de l'exercice N-1 relative à la masse salariale à l'exception de l'intéressement, des indemnités de départ en retraite, du paiement des heures supplémentaires, des maintiens de salaires liés aux indemnités journalières, des autres primes (mobilité, transport, formation...).

La caisse nationale procède à l'actualisation de la masse salariale reconductible sur la base d'une maquette partagée avec les services de l'Etat et arrêtée en commun lors des négociations COG.

Lors du vote du budget initial de l'année N, est inscrite en masse salariale reconductible, la masse salariale reconductible du dernier budget rectificatif de l'année N-1 corrigée de :

- L'évolution de la trajectoire d'emplois annuels issue des négociations COG entre l'année N-1 et l'année N sauf accord exprès des services de l'Etat ;

- La RMPP et les glissements divers en masse financière prévus pour la construction de la masse salariale issue des négociations.

Lors du vote d'un budget rectificatif au premier semestre de l'année N, la masse salariale reconductible est corrigée:

- du différentiel entre le niveau de glissement vieillesse-technicité (GVT) négatif (effet noria) et d'effet de structure effectivement constaté à la clôture des comptes de l'année N-1 et celui issu des négociations COG.
- du différentiel entre le niveau de RMPP, en masse financière, s'il est arrêté par les pouvoirs publics pour l'année N, et celui retenu pour la construction de la masse salariale issue des négociations COG,

Lors d'un vote du budget rectificatif au second semestre de l'année N, la masse salariale non-reconductible est corrigée du différentiel d'intéressement entre l'intéressement réel à verser et le niveau inscrit en maquette salariale à l'issue des négociations COG ;

La masse salariale de l'année N est également actualisée en fonction des hausses ou des baisses de prélèvement ayant un caractère obligatoire pour l'employeur.

### 1.3.2. Actualisation des autres dépenses administratives et d'investissement

Pour les investissements immobiliers et informatiques, les montants inscrits dans le tableau de programmation budgétaire correspondent à des crédits de paiement. Le montant total et la chronique des autorisations de programme sur la période conventionnelle fait l'objet d'un tableau *ad hoc*.

La construction de la chronique de crédits de paiement des investissements immobiliers est réalisée sur la base des autorisations de programme n'ayant pas fait l'objet de crédits de paiement lors de la dernière période conventionnelle, des autorisations de programme de la période conventionnelle en cours à l'exception de la part de ces dernières qui feront l'objet de crédits de paiement sur la période conventionnelle suivante.

### 1.3.3. Autres réajustements exceptionnels éventuels

La présente convention s'entend sur la base d'une législation et d'une réglementation constantes. Au cas où des évolutions viendraient à modifier significativement les charges de gestion, les parties signataires conviennent d'en mesurer exactement l'impact et d'en dégager si nécessaire les conséquences financières.

Les parties s'entendront sur une révision dans le cas où un événement majeur dans l'environnement technique ou social des organismes viendrait affecter de manière significative leurs conditions de gestion.

## **2. LES RÈGLES DE GESTION**

### **2.1. LE VOTE DES BUDGETS ANNUELS**

Le budget initial présenté en N-1, et les budgets rectificatifs, sont soumis par le directeur général au vote du Conseil d'administration. L'approbation par l'État de ces budgets est réputée acquise suivant les conditions prévues au code de la sécurité sociale, s'ils sont conformes à la COG. Le budget de gestion administrative présentera la répartition réalisée entre, d'une part, les organismes locaux et l'établissement public, d'autre part.

### **2.2. RÉPARTITION DES CRÉDITS DU BUDGET DE GESTION**



Les notifications de crédits aux organismes de base sont conformes à la segmentation des montants budgétaires, selon quatre grandes masses : dépenses de personnel, autres dépenses de fonctionnement hors système d'information (SI), dépenses de fonctionnement SI, dépenses d'investissement. Une information est communiquée au contrôle général économique et financier (CGEFI) auprès de la caisse nationale selon une périodicité convenue avec lui et dans le respect de l'arrêté du 7 septembre 2016.

### **2.3. LES VIREMENTS DE CRÉDITS**

Il existe un principe de fongibilité à l'intérieur des groupes de dépenses limitatives suivantes :

- les dépenses de personnel,
- les autres dépenses de fonctionnement hors SI,
- les autres dépenses de fonctionnement SI,
- les dépenses d'investissement immobilier et autres objets,
- les dépenses d'investissement informatique.

À l'intérieur de ces groupes de dépenses, les virements de crédits relèvent de l'autorité du directeur général de la caisse nationale. La répartition des crédits entre les organismes, au sein de chaque groupe de dépenses, est établie ou modifiée par le directeur général de la caisse nationale.

Par exception, à l'intérieur du groupe des dépenses d'investissement immobilier et autres objets, les crédits relatifs aux sites en patrimoine commun ne peuvent faire l'objet d'aucune fongibilité avec les autres lignes budgétaires d'investissement sauf à titre exceptionnel, après accord préalable des services de l'État, par une décision modificative soumise au vote du Conseil d'administration.

Sont autorisés les virements :

- des dépenses de personnel vers les autres groupes de dépenses,
- des autres dépenses de fonctionnement hors SI vers les dépenses d'investissement hors SI, les dépenses de fonctionnement SI et les investissements SI,
- des autres dépenses de fonctionnement SI vers les investissements SI,
- des dépenses d'investissement SI vers les autres dépenses de fonctionnement SI.

Ces virements sont effectués par le directeur général de la caisse nationale et font l'objet d'une information du contrôleur général économique et financier auprès de l'Urssaf caisse nationale et des services de l'État.

Tout autre virement est interdit sauf à titre exceptionnel, après accord préalable des services de l'État, par une décision modificative soumise au vote du Conseil d'administration.

### **2.4. RECOURS A LA RÉSERVE NATIONALE**

La réserve nationale est mobilisable à destination de tous les groupes de dépenses de fonctionnement.

La mobilisation de la réserve est obligatoirement conditionnée à l'autorisation expresse des services de l'État. Une information est faite au Conseil d'administration (cf. 1.1.1.2).

Les crédits de la réserve nationale font l'objet de reports automatiques d'un exercice à l'autre au cours de la période de la présente convention.

## **1.1. LES RÈGLES DE REPORT DES CRÉDITS NON CONSOMMÉS**

### 1.1.1. Les règles de report des crédits non consommés pendant la période de la COG

#### *1.1.1.1. La constatation des crédits non consommés*

Chaque année, après la clôture des comptes, les crédits non consommés de l'exercice N-1 constatés au niveau des groupes de dépenses à caractère limitatif - dépenses de personnel et autres dépenses de fonctionnement hors SI - donnent lieu à un report sur l'exercice suivant au sein de la ligne budgétaire de la réserve nationale.

Chaque année, après la clôture des comptes, les dépenses d'investissement non consommées de l'exercice N-1 constatées au niveau des groupes de dépenses d'investissement à caractère limitatif ainsi que les autres dépenses de fonctionnement SI non consommées donnent lieu à un report sur l'exercice suivant sur la même ligne budgétaire après accord des services de l'Etat.

L'accord des services de l'Etat est donné pour les dépenses de fonctionnement et d'investissement SI non consommées par lettre des tutelles faisant suite à la production au plus tard début octobre par la caisse nationale d'un document de synthèse destiné à informer les tutelles de l'exécution des crédits informatiques inscrits annuellement au budget et explicitant les motifs des reports de crédits informatiques sollicités. L'accord des services de l'Etat est donné pour les dépenses d'investissement hors SI sur demande expresse et motivée de la caisse nationale.

Les crédits non consommés constatés au niveau des dépenses à caractère évaluatif au titre d'un exercice ne peuvent donner lieu à un report sur la réserve nationale.

Les crédits non consommés en dernière année de COG ne sont pas reportables.

Les opérations immobilières soumises à autorisations de programme pourront faire l'objet de la constatation d'avances reportées. Si un organisme du réseau n'a pas pu utiliser, dans l'exercice, les dépenses d'investissement correspondant à une autorisation de programme délivrée par la caisse nationale, et qu'il souhaite reporter cette dépense d'investissement sur l'exercice suivant, il a la possibilité de conserver les dépenses après autorisation du directeur général de la caisse nationale.

Ces crédits augmentent à due concurrence le montant des autorisations de programme de l'exercice N et donnent lieu à présentation d'un budget rectificatif au Conseil d'administration.

#### *1.1.1.2. Les modalités d'information*

En cas de reports de crédits (investissements et autres dépenses de fonctionnement SI) ou de mobilisation des dépenses de la réserve nationale lors d'un budget rectificatif, la caisse nationale produit à l'appui de la décision du Conseil d'administration une présentation détaillée de l'utilisation des crédits mobilisés.

## 1.2. LES RÈGLES D'UTILISATION DES RECETTES

La réalisation des recettes ne donne pas lieu à un rehaussement de l'autorisation de dépenses limitatives, à l'exception des recettes listées ci-après qui sont réutilisables à 100% sur la masse limitative concernée :

- lors de l'exercice de constatation pour :
  - ✓ Les recettes et contributions reçues d'organismes extérieurs relevant de conventions de co-financement, non identifiées à la signature de la COG ou dont la réalisation est supérieure à l'évaluation faite initialement (notamment le fonds social européen) ;
  - ✓ Les recettes exceptionnelles liées à des assurances contractées et relatives à un sinistre, dommages-ouvrage ;
  
- lors de l'exercice suivant celui de leur constatation pour :
  - ✓ Les recettes relevant d'investissements dans une démarche RSO et provenant des subventions publiques européennes, nationales ou locales : rénovation énergétique, politique handicap et politique de l'emploi ;
  - ✓ Les recettes liées aux mises à disposition du personnel en intra-branche ;
  - ✓ Les recettes liées aux reprises de provisions pour contentieux ou risque (contentieux administratif, frais d'avocat...). En cas de pénalités contribuant à minorer ces recettes lors d'exercices ultérieurs, ces pénalités viendraient en réduction de l'autorisation de dépenses limitatives lors de l'exercice suivant celui de leur constatation.
  
- ✓ Par ailleurs, dans le cadre de projets ponctuels et bien identifiés, les services de l'Etat peuvent, au cas par cas, autoriser une réutilisation de recettes sur l'année en cours sur la base d'une prévision communiquée par la caisse nationale.

S'agissant des produits de cessions immobilières, la différence entre le prix de vente et la valeur nette comptable de l'actif vient relever, à due concurrence les crédits de paiement et les autorisations de programme de l'exercice N+1. Elle peut également abonder l'enveloppe des loyers et charges locatives de la branche sur une période de dix ans (à hauteur d'un dixième du différentiel par exercice). Ces crédits réutilisés ne peuvent donner lieu à un autre usage. En cas de cession de biens immobiliers dont l'Urssaf caisse nationale ne détient qu'une quote-part de la propriété, l'impact est proratisé. En cas de vente immobilière entre organismes du régime général, le montant de celle-ci est pris en lieu et place de la valeur nette comptable du bien.

## 1.1. LE BILAN DE L'EXÉCUTION BUDGÉTAIRE

Le suivi consolidé de la répartition des crédits est assuré par une présentation du budget de gestion au Conseil d'administration dans la même forme que celle figurant dans la convention. S'y ajoute une information sur les dépenses à caractère évaluatif et les opérations immobilières.

Le suivi du budget de gestion se fait au travers de tableaux de bord budgétaires établis sur le même modèle que le tableau de programmation financière de l'annexe, auxquels sont ajoutées les dépenses à caractère évaluatif ainsi que les prévisions de recettes.

### 1.1.1. Tableaux de bord budgétaires (TBB) du budget de gestion

La caisse nationale fournit pour chaque exercice budgétaire quatre tableaux de bord budgétaires accompagnés d'une analyse de l'exécution budgétaire. Ces documents permettent à l'État de produire des éléments chiffrés pour la Commission des comptes de la sécurité sociale (CCSS), pour la préparation de la loi de financement de la sécurité sociale (LFSS) et de la loi d'approbation des comptes de la sécurité sociale (LACSS). Le calendrier de production d'un TBB relatif à l'exercice N se fera selon la périodicité suivante :

- TBB 1, 2 et 3 au 15 avril, au 15 juillet et au 31 octobre N, comportant le niveau d'exécution de l'année N à la date de diffusion du TBB et une mise à jour de la prévision d'exécution du budget N. Le TBB 2 précise le montant des crédits N-1 reportés et non reportés par ligne de dépense ainsi que le montant des crédits issus de la réserve nationale ;
- TBB 4, au 15 avril N+1, comportant le budget exécuté N et les sommes abondant les réserves.

Les TBB sont accompagnés d'un tableau qui traduit sur quels numéros de compte du plan comptable unique des organismes de sécurité sociale (PCUOSS) s'impute chaque dépense présentée dans le TBB.

Les TBB sont également accompagnés de la fiche navette explicative échangée dans le cadre de la négociation COG qui propose pour chaque ligne de dépenses une analyse des évolutions de chiffres par rapport au dernier TBB et au dernier budget voté.

Le TBB4 est accompagné d'un relevé des projets externalisés contractualisés durant l'année avec une brève description de leur objet et une estimation des montants engagés.

#### 1.1.1.1. Dépenses de personnel

Les TBB détaillent les hypothèses sous-jacentes à l'évolution de la ligne de dépenses de personnel (hypothèses de volume d'effectifs, de GVT, d'effets « noria » et de structure, d'impact des variations de charges obligatoires, des mesures générales et catégorielles), et retracent la prévision et la réalisation des dépenses effectuées au titre de l'intéressement du personnel.

Les TBB seront également accompagnés de la maquette salariale échangée dans le cadre de la négociation COG.

#### 1.1.1.2. Immobilier

Un plan national immobilier est arrêté pour la durée de la convention. Ce plan est mis à jour en fonction de la consommation des autorisations de programme et des crédits de paiement. Il est transmis au moins une fois par an aux services de l'État à l'appui de la transmission du TBB1 de N et TBB4 de N-1.

#### 1.1.1.3. Informatique

Les dépenses informatiques (investissement et fonctionnement) font l'objet d'un suivi budgétaire en prévision et en exécution. Des tableaux de suivi, renseignés en consommation des autorisations de programme, des crédits de paiement pour les investissements et en équivalent jour/homme pour l'assistance technique, établis en commun accord entre la caisse nationale et l'État, seront transmis aux services de l'État annuellement lors de la présentation du TBB1&4.

Ce suivi est complété par un suivi des ressources internes mobilisées dans le cadre des projets informatiques en crédits et en jour/homme.

Ces tableaux sont également communiqués au contrôleur général.

Un COPIL SI (comité de pilotage systèmes d'information) qui réunit les services techniques SI et budgétaires de la caisse nationale et de l'Etat est organisé chaque année au mois de septembre afin de faire le point sur les crédits de dépense de l'année, l'avancement des projets, les sous-consommations et les reports éventuellement demandés.

#### 1.1.1.4. Effectifs

Un suivi des effectifs de l'ensemble du personnel par catégorie d'organisme est annexé à chaque TBB notamment les flux d'entrées, les flux de sorties, le constaté à sa date de diffusion et la prévision d'exécution : il est exprimé en équivalents temps plein moyen annuel (ETPMA) et distingue CDI et CDD.

Chaque TBB inclut l'état du recours à l'intérim au sein de la branche en masse financière, une indication est transmise quant à la valorisation du jour/homme d'intérim.

Le TBB4 est accompagné d'un document présentant la ventilation fonctionnelle des emplois pour les effectifs sous plafond.

## **1.2. CONTRÔLE GENERAL ÉCONOMIQUE ET FINANCIER DE L'ÉTAT**

Le contrôleur auprès de l'Urssaf caisse nationale est tenu régulièrement informé des différentes phases relatives à la préparation et à l'exécution du budget de gestion. Il est destinataire des mêmes éléments que ceux transmis aux ministères de tutelle.

Il intervient plus généralement en application de l'arrêté interministériel du 7 septembre 2016 modifié relatif aux modalités d'exercice du contrôle budgétaire sur les caisses nationales et du document de contrôle établi conformément à l'article 10 de cet arrêté.

## Annexe 7 – Règles de suivi-évolution-révision de la convention

### 1. Modalités d'évaluation de la COG

L'État et l'Urssaf caisse nationale organisent un suivi d'exécution permanent des engagements pris dans la présente convention. Ce suivi repose notamment sur les tableaux des actions à conduire et livrables des fiches thématiques, ainsi que sur les indicateurs figurant en annexe de la convention.

Pour faciliter ce suivi, un référent unique, rattaché au directeur général, est désigné. Il assure notamment la bonne transmission complète des outils de reporting définis par la présente convention.

L'Urssaf caisse nationale veille à adapter les outils de suivi aux dispositions et au format de la présente COG. Dans le cadre du bilan annuel de la COG, elle propose en particulier une restitution par indicateurs, engagements, actions et livrables et présente une synthèse du niveau d'avancement des réalisations de la COG. Ce suivi annuel est également l'occasion pour les services de l'Etat et l'Urssaf caisse nationale d'analyser les performances de l'Urssaf caisse nationale sur trois thématiques choisies annuellement. La réalisation des indicateurs et des engagements fait l'objet d'une présentation dans un tableur.

Ce bilan est fourni le 15 mars de chaque année aux services de l'Etat.

Concernant les indicateurs, les éventuels aménagements à ce calendrier sont expressément mentionnés dans les fiches techniques et ont été validées entre les parties. À la demande des services de l'Etat, la caisse réalise des études ciblées sur un ou plusieurs sujets.

L'Urssaf caisse nationale adresse annuellement aux services de l'Etat un document de synthèse destiné à informer de l'avancement de l'exécution du SDSI par projets. Par ailleurs, deux revues annuelles de projets dit sensibles sont organisées. Elles comportent des éléments de suivi budgétaire en dépenses et en équivalent jour/homme. Le format de ces documents est défini dans le schéma directeur du système d'information (SDSI).

### 2. Modalité de suivi de l'activité de l'Urssaf caisse nationale

La direction de la sécurité sociale assure le suivi régulier de l'activité de la caisse nationale à travers un reporting mensuel et des réunions bilatérales entre le directeur de la sécurité sociale et le directeur général de la caisse nationale toutes les six semaines.

Le suivi d'activité est assuré par l'échange d'un tableur accompagné d'une fiche explicative tels que prévus dans le cadre de la négociation COG. Les indicateurs de suivi d'activité sont regroupés en deux thématiques :

- Le suivi de production : la volumétrie du stock et du flux de dossiers et les délais de traitement ;
- Le suivi de la relation de service : la volumétrie de contacts, le taux de décroché et le délai de réponse aux courriels.

La dispersion de l'activité et de la performance au sein des organismes du réseau fait l'objet d'une analyse.

Chaque année, un projet d'enquête usager est transmis par la caisse à la direction de la sécurité sociale. Cette enquête doit notamment permettre de réaliser le suivi des indicateurs de satisfaction dans le cadre du bilan annuel de la COG.

Chaque année, la caisse rend compte à la direction de la sécurité sociale des résultats de l'enquête usager et produit sur cette base un plan d'action d'amélioration de la relation de service pour l'année suivante échangé avec les services de l'Etat.

### **3. Les contrats pluriannuels de gestion (CPG)**

La convention d'objectifs et de gestion est déclinée en contrats pluriannuels de gestion entre chaque organisme et la caisse nationale.

Le dispositif de contractualisation est engagé dès la signature de la COG en vue d'une conclusion de tous les CPG avant la fin de l'année de la signature de la COG avec l'État.

L'Urssaf caisse nationale décline les indicateurs COG dans les CPG et dans l'intéressement.

### **4. La révision et l'actualisation**

La présente convention peut être révisée en cours de période par avenant, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, pour tenir compte d'éléments extérieurs s'imposant à la branche et susceptibles de modifier de façon significative l'équilibre entre les objectifs, les charges et les moyens.

Projet



ACT	Administrations et collectivités territoriales	CPG	Contrat pluriannuel de gestion
ADF	Autres dépenses de fonctionnement	CRA	Commission de recours amiable
AFT	Agence France trésor	CRDS	Contribution au remboursement de la dette sociale
AGEFIPH	Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées	CRFP	Centre régional de formation professionnelle
AGESSA	Association pour la gestion de la Sécurité sociale des auteurs	CRM	Contrôle embarqué de la DSN
AGIRC	Association générale des institutions de retraite des cadres	CSG	Contribution sociale généralisée
ANACT	Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail	CSSM	Caisse de Sécurité sociale de Mayotte
ANI	Accord national interprofessionnel	CTP	Code type de personnel
ANV	Admission en non-valeur	DADS	Déclaration annuelle de données sociales
AOM	Autorité organisatrice de mobilité	DARES	Direction de l'animation, de la recherche, des études et des statistiques
AP	Autorisation de programme	DCL	Dossier du cotisant en ligne
API	Application Programming Interface	DGT	Direction générale du travail
ARRCO	Association des régimes de retraites complémentaires	DIRECC	Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
AT	Accidents du travail ou Assistance technique selon contexte	TE	Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
ATD	Avis à tiers détenteur	DNLF	Délégation nationale de lutte contre la fraude
BDF	Banque de France	DOM	Département d'outre-mer
BOSS	Bulletin officiel de la Sécurité sociale	DPAE	Déclaration préalable à l'embauche
CAF	Caisse d'allocations familiales	DRM	Dispositif ressources mensuelles
CAP	Compte actif pondéré	DSI	Direction des systèmes d'information
CCA	Contrôle comptable d'assiette	DSN	Déclaration sociale nominative
CCMSA	Caisse centrale de mutualité sociale agricole	DSS	Direction de la Sécurité sociale
CCSF	Commission des chefs des services financiers	DUCS	Déclaration unifiée de cotisations sociales
CCSS	Caisse centrale de Sécurité sociale	ECP	Euro commercial paper
CCSSL	Caisse centrale de Sécurité sociale de Lozère	EDI	Echange de données informatisées
CDC	Caisse des dépôts et consignations	ENIM	Etablissement national des invalides de la marine
CDD	Contrat à durée déterminée	EN3S	Ecole nationale supérieure de la Sécurité Sociale
CDI	Contrat à durée indéterminée	EPS	Etablissements publics de santé
CEA	Chèque emploi associatif	FEND	Flux entrants non dématérialisé
Cesu	Chèque emploi service universel	FNGA	Fonds national de gestion administrative
CFE	Centre de formalités des entreprises	GE	Grande entreprises
CFP	Contribution à la formation professionnelle	GED	Gestion électronique des documents
CGSS	Caisse générale de Sécurité sociale	GIP-	Groupement d'intérêt public -
Clé-A	Système d'information rénové	MDS	Modernisation des données sociales
CNAF	Caisse nationale des allocations familiales	GPEC	Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
CNAM	Caisse nationale de l'assurance maladie	GRC	Gestion de la relation cotisant Gestion des ressources humaines
CNAV	Caisse nationale d'assurance vieillesse	GRH	Gestion des ressources humaines
CNTFS	Centre national de traitement des frontaliers suisses	GVT	Glissement vieillesse technicité
COG	Convention d'objectifs et de gestion	IGAS	Inspection générale des affaires sociales
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie		
CPAP	Contrôle partiel d'assiette sur pièces		

IGF	Inspection générale des finances	SHON	Surface hors œuvre nette
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques	SI	Système d'information
IRP	Instance représentative du personnel	SID	Système d'information décisionnel
ISO	Organisation internationale de normalisation	SIDéral	Système d'information décisionnel du recouvrement Acoiss et local
ISR	Investissement socialement responsable	SMPT	Salaire moyen par tête
LCTI	Lutte contre le travail illégal	SNT	Système national de trésorerie
LFSS	Loi de financement de la Sécurité sociale	SNV2	Système national de gestion des comptes cotisants
MNC	Mission nationale de contrôle et d'audit des organismes de Sécurité sociale	SSSI	Schéma stratégique des systèmes d'information du service public de la Sécurité Sociale
MOA	Maîtrise d'ouvrage	SUN	Surface utile nette
MOE	Maitrise d'œuvre	SVT	Spécialiste en valeurs du trésor
MSA	Mutualité sociale agricole	SVI	Serveur vocal interactif
NEUCP	Negociable european commercial paper	TELEDE	Plate-forme de télédéclaration et de télépaiement
OMEGA	Objectif métier du gestionnaire par alternance	P	Titre emploi simplifié entreprises
OTD	Opposition à tiers détenteur	TESE	Titre firmes étrangères
PAM	Praticiens et auxiliaires médicaux	TFE	Titre firmes étrangères
PAJE	Prestation accueil du jeune enfant	TGE	Très grandes entreprises
PCA	Plan de continuité d'activité	TI	Travailleurs indépendants
PLF	Projet de loi de finance	TO	Taxations d'office
PLFSS	Projet de loi de financement de la Sécurité sociale	TPE	Très petites entreprises
PME	Petites et moyennes entreprises	UCANSS	Union des caisses nationales de Sécurité sociale
PMI	Petites et moyennes industries	UIOSS	Union immobilière des organismes de Sécurité
PNDIS	Portail numérique des droits sociaux	UNEDIC	Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce
PNI	Plan national immobilier	URPS	Union régionale des professionnels de santé
PV	Procès-verbal	VDC	Validation des comptes
RAF	Recouvrement amiable et forcé	VLU	Versement en lieu unique
RCD	Répertoire commun des déclarants	VT	Versement transport
RD	Recouvrement direct	WATT	Workflow d'assistance aux tâches techniques - dématérialisation de la circulation des documents en Urssaf
REI	Répertoire des entreprises et individus		
RG	Régime général		
RH	Ressources humaines		
RIB	Relevé d'identité bancaire		
RMPP	Rémunération moyenne des personnels en place		
RNCPS	Répertoire national commun de la protection sociale		
RSI	Régime social des indépendants		
SEPA	Single Euro Payments Area (projet européen d'harmonisation des moyens de paiement)		
SDRH	Schéma directeur des ressources humaines		
SDSI	Schéma directeur des systèmes d'informations		