URSSAF
Provence – Alpes – Côte d'Azur

9 Janvier 2018

Conseil d'administration de l'Urssaf Paca

Propositions d'orientations stratégiques répondant aux trois enjeux identifiés pour la COG 2017/2021

Travaux issus du séminaire du 5 mai 2017
Validés par le Conseil d'Administration du 20 juin 2017

Axe 1 – Relation de service

Renforcer l'efficacité des outils et la compétence des personnels : téléphone, accueil, courrier, Internet

- Développer les compétences du personnel en relation avec les cotisants : accentuer la formation sur les aspects techniques et relationnels
- Prévoir une procédure spécifique au niveau de l'accueil pour les questions plus pointues
- Développer de nouveaux outils de communication adaptés aux différents types d'entreprises : chat, SMS…
- Promouvoir la dématérialisation, en laissant toute sa place au contact physique
- Revoir l'adéquation des horaires des Urssaf (téléphone, rendez-vous)
- Simplifier et fiabiliser les modalités de prise de rendez-vous sur internet
- Personnaliser les écrits, améliorer le champ lexical et l'adapter l'échange à la situation
- Soigner la qualité des documents adressés aux cotisants
- Supprimer les coûts d'appel vers les plateformes téléphoniques

Améliorer les modalités de contact

- Améliorer la réactivité des services en cas de dysfonctionnement du système d'information et prévoir une communication adaptée
- Trouver une meilleure articulation entre traitement de masse automatisé et prise en compte des situations particulières, en maintenant le niveau de performance
- Améliorer la qualité du contact en établissant une relation personnalisée avec des interlocuteurs dédiés (cellule de 3 personnes disposant d'un portefeuille de cotisants par exemple)
- Mettre en place un dispositif simplifié pour la déclaration instantanée d'embauches (SMS par exemple)

Développer les offres de service et l'accompagnement des cotisants

- Développer une offre de service adaptée aux besoins de chaque catégorie de cotisant : chefs des entreprises, petites entreprises (enrichir les prestations du Titre Emploi Simplifié Entreprise (TESE)), créateurs, entreprises innovantes, groupes d'entreprises (pour le contrôle notamment), associations…
- Développer les formations, informations et conseils pour accompagner la création et l'expansion des entreprises
- Privilégier l'approche préventive (appels téléphoniques, formation, information, accompagnement et conseils)
- Renforcer la communication pour mieux faire connaître les offres de service de l'Urssaf auprès des entreprises, notamment le diagnostic conseil
- Renforcer les partenariats avec les organisations professionnelles et les chambres consulaires pour mieux diffuser les informations et les conseils aux usagers
- Assurer un suivi et communiquer sur le bilan des partenariats de l'organisme pour en promouvoir les avantages
- Mettre en place une médiation externe à l'Urssaf, au plan régional ou national
- Faire varier le taux de majorations de retard complémentaires au taux d'emprunt

Axe 2 – Optimisation de la collecte

Corréler l'évolution des effectifs à l'évolution du recouvrement

Travailler sur l'acceptation du prélèvement social

- Garder à l'esprit, l'enjeu de simplification et d'explication
- Exploiter la concentration de données multipartenaires « BIG DATA » au bénéfice d'une meilleure collecte
- Développer une démarche préventive permettant de tenir compte de la bonne foi des cotisants lors du contrôle
- Séparer la phase de contrôle de la phase de conseil à l'entreprise
- Communiquer sur l'intérêt du contrôle préventif afin de lui donner meilleure presse auprès des cotisants
- Garantir des positions unifiées des Urssaf sur certaines thématiques (frais professionnels par exemple) et une doctrine précise sur les justificatifs à fournir par les cotisants
- Généraliser les contrôles à toutes les entreprises pour garantir une équité entre les cotisants
- Espacer le contrôle pour les entreprises vertueuses
- Orienter la finalité du contrôle pour parvenir à une modification du comportement des cotisants
- Mettre en place des délais de paiement en amont de la survenue des difficultés financières
- Prendre en compte la volatilité des entreprises et les changements de statut
- Instaurer une transparence en matière de cotisations des travailleurs indépendants par une unicité des réponses
- Généraliser le paiement par CB à toutes les catégories de cotisants

– Réunion jeudi 4 mai

Registre du personnel - DPE

Assouplir la règlementation

- Reconnaitre un « droit à l'erreur » et ne pas sanctionner par l'application de pénalités dans le cadre d'une démarche d'accompagnement et de conseil
- Renforcer la sécurisation juridique des cotisants via une disposition législative leur permettant d'opposer aux Urssaf les lettres circulaires Acoss publiées et diffusées
- Clarifier et prendre en compte l'entraide familiale et la notion d'aidant dans le cadre du travail dissimulé : mise en place d'une carte par exemple (Article L 243-6)
- Accorder des délais de paiement sur les cotisations ouvrières avec des garanties personnelles des associés et uniquement sur une décision prise en CCSF
- Réaliser des opérations de communication sur les jugements de condamnation
- Intégrer dans la procédure de contrôle, une réunion en fin de contrôle, avant la lettre d'observation

Accentuer la lutte contre le travail dissimulé, le travail illégal, la fraude

- Mettre davantage de moyens, y compris en réorientant une partie des moyens du contrôle, sur le travail dissimulé et illégal avec des objectifs ambitieux
- Créer des emplois dédiés à la LCTI solvabilisés par les redressements
- Développer la communication sur les dossiers LCTI « terminés »
- Mettre en place une interdiction systématique de gérer en cas de travail dissimulé (éventuellement à la 2ème condamnation)
- Contacter l'entreprise en cas d'anomalies de déclaration via la DSN et lui permettre de rectifier ses déclarations en amont de tout contrôle, en concentrant les contrôles sur la lutte contre la fraude.
- Mettre en place des délais de paiement dans le cas de travail dissimulé (selon la gravité)

Sécurisation juridique

- Sécuriser les mises en demeure avant envoi
- Dans le cadre du rescrit, en cas de modification de la position de l'Urssaf :
    - laisser le temps à l'entreprise de mise en œuvre la nouvelle décision
    - appliquer le système des dates communes d'entrée en vigueur des décisions expresse ou bien appliquer un système de différé entre la notification et les effets juridiques de cette nouvelle position
- Mettre en place une caution légale dès la verbalisation de l'entreprise dans l'attente de l'issue judiciaire le cas échéant
- Privilégier la solidarité financière

Axe 3 – Quelles Urssaf demain

Garantir les moyens permettant de poursuivre les ambitions fixées

- Avoir les moyens de se diriger vers la spécialisation de certains sites, voire de certaines Urssaf régionales
- Négocier les moyens avec la COG afin que les objectifs soient en adéquation avec les moyens
- Ne pas externaliser les missions

Confirmer la couverture territoriale départementale et les organes de gouvernance politiques

- Confirmer le maintien des Urssaf régionales actuelles indépendamment de l'évolution du périmètre des régions administratives +
- Confirmer la nécessité d'un maillage départemental et garantir le principe de la pérennité des sites
- Prendre en compte la problématique de la couverture du territoire par le service public +
- Conseils départementaux, deux options : maintien en l'état actuel ou disparition sous réserve d'une représentativité territoriale imposée dans les conseils d'administration régionaux, tout en maintenant au niveau départemental le traitement des recours amiables
- Assurer la formation des nouveaux administrateurs et conseillers, notamment sur les problématiques traitées en IDIRA et en CRA, le cas échéant en collaboration avec l'EN3S.
- Revenir à une nomination et révocation du Directeur régional par les administrateurs au sein du Conseil d'Administration

Faire évoluer les missions

- Permettre aux Urssaf de recouvrer les cotisations Agirc/Arrco afin de simplifier les démarches des entreprises et faire des économies d'effectifs publics avec une responsabilité totale sur la chaîne du recouvrement
- Intégrer le recouvrement des régimes spéciaux (sauf MSA) au Régime général, notamment pour les travailleurs indépendants
- Intégrer dans la COG la problématique RSI/URSSAF
- Améliorer les adéquations entre les exigences politiques, les projets d'évolution et la législation : garantir la faisabilité technique des décisions politiques prises
- Articuler la COG avec l'évolution des projets via les lois de financement de Sécurité sociale

URSSAF.FR

- baisses des cotisations

- Prélèvement à la source