

Au service de notre protection sociale

# Urssaf

## LE GRAND DOSSIER 2021

UNE TRANSFORMATION  
AU SERVICE  
DES USAGERS  
P.4

## ENTRETIEN

REGARDS  
CROISÉS  
P.6

## ÉCONOMIE

LE POINT SUR  
LA RELANCE ET  
LES MESURES  
COVID-19  
P.14



ACTUALITÉS  
CORSE

Une nouvelle offre de service pour les créateurs  
d'entreprise : en 2021, l'Urssaf Corse a accompagné  
individuellement 448 créateurs.

# sommaire

L'Urssaf vous guide dans ses actualités 2021.

## LE GRAND DOSSIER P.4

### Retours sur l'année 2021 de l'Urssaf en 3 points :

- Toutes et tous mobilisé(e)s pour les usagers... dans une année marquée par les bouleversements de la crise sanitaire et une reprise d'activités inégale selon les secteurs ! Le regard de Jean-Toussaint Mattel, Président du Conseil d'Administration de l'Urssaf Corse et de Manuel Falaschi, Directeur Régional de l'Urssaf Corse (P.6).
- Quelques chiffres pour traduire concrètement la mission de l'Urssaf au service de la protection sociale (P.8).
- Et enfin, les faits marquants ! (P.10).

## VIE PRATIQUE P.24

### L'Urssaf a poursuivi ses actions

pour l'amélioration de la relation usagers (P.26) auprès de tous ses publics : si vous êtes employeurs, allez page 28. Travailleurs indépendants, la page 30 est faite pour vous.

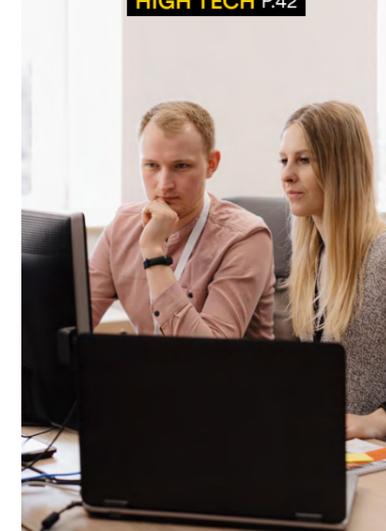
## ECONOMIE P.12

Une sortie de crise sur la bonne voie nous dit l'Urssaf (P.14).

**Entreprises :**  
l'Urssaf a multiplié les dispositifs pour les aider et les accompagner.  
Un article à lire (P.16).

**Finance :**  
L'Urssaf fait le point sur sa relation avec ses partenaires et ne cesse d'améliorer les process pour plus de fluidité et d'efficacité (P.20).

## HIGH TECH P.42



### Une transformation profonde est en cours à l'Urssaf :

digitalisation, 2.0, cloud, OSE...  
On revient sur cette année 2021 riche en innovation.

## CULTURE P.46



### L'Urssaf bouge les lignes de sa politique RH et ça se voit :

Télétravail (P.50), le sens de ses métiers (P.52), l'égalité femmes-hommes (P.54), et le développement des compétences et carrières de toutes et tous (P.53).

## LES PETITS MOTS P.66

Entre la multitude d'acronymes et la diversité des offres de service, pas toujours évident de s'y retrouver... Jetez un œil sur les petits mots de l'Urssaf pour y voir plus clair !

## SOCIÉTÉ P.34



### L'Urssaf occupe un poste d'observatoire de la société

Un panorama des acteurs économiques à découvrir page 36 et 37. L'Urssaf a renforcé son accompagnement auprès de deux publics prioritaires : les femmes (P.38) et les jeunes (P.39).

## DÉCIDEURS P.58

### On vous explique comment fonctionne l'Urssaf

entre son Conseil d'Administration (P.60) et son comité de direction (P.48).



**Courriers des usagers (P.64)**  
**Jeu (P.67)**  
**Le Kiosque (P.68)**

# LE GRAND DOSSIER

6

Regards croisés :  
une année inédite

8

Chiffres clés

10

Faits marquants : les  
grands moments de 2021



## éditorial

**E**n 2021, l'Urssaf a continué à répondre aux impératifs de la crise sanitaire tout en épousant la relance économique constatée partout dans notre pays. Au cours de l'année écoulée, l'organisme a réaffirmé sa mission de collecte mais pas seulement...

L'Urssaf a accompagné une grande diversité de publics, travailleurs indépendants et employeurs, dans le cadre d'une relation de service renouvelée.

Elle se digitalise, s'adapte aux besoins spécifiques (employeurs individuels, auto-entrepreneurs, artistes-auteurs, etc.), accueille de nouveaux usagers (entreprises électriques et gazières), prend en charge de nouvelles contributions (la contribution liée à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés) et répond aux demandes les plus urgentes (versement de l'indemnité inflation).

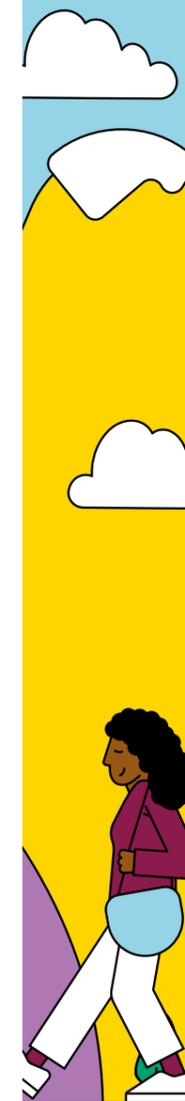
Elle s'engage pour l'entrepreneuriat au féminin et s'adresse aux jeunes pour qu'ils connaissent leurs droits. En interne, l'organisme fait progresser ses collaborateurs et s'adapte au télétravail.

A l'heure où l'Urssaf prépare une nouvelle Convention d'objectifs et de gestion pour la période 2023-2027, l'Urssaf Corse accueille également un

“

Nous devons capitaliser sur la manière dont nous avons interagi avec les usagers et conserver une relation plus amiable et accompagnante pour la sortie de crise.

nouveau président, en la personne de Marcel Tavera. La pandémie a été un accélérateur des transformations de l'Urssaf. Mais sur ses valeurs, l'organisme n'a jamais transigé. Responsable, solidaire, proche et proactive, l'Urssaf est ce partenaire de confiance qui, chaque jour, fait vivre la protection sociale de tous.



# Regards croisés

Une année inédite qui illustre le niveau  
d'engagement des collaborateurs.

Nous devons capitaliser sur la manière dont nous avons interagi avec les usagers au cours de la crise et conserver une relation plus amiable et accompagnante pour la sortie de crise.

## L'année 2021 a mêlé crise sanitaire, persistance des difficultés dans certains secteurs et reprise économique : comment l'Urssaf a-t-elle fait face à cette conjoncture particulière ?

Manuel Falaschi, Directeur Régional : L'Urssaf a maintenu son rôle d'accompagnement auprès des entreprises, permettant ainsi une réelle stabilisation de l'économie et contribuant à sa relance.

Cela s'est traduit notamment par la mise en place des plans d'apurement pour les employeurs et les travailleurs indépendants et de délais de paiements accordés de façon automatique à l'ensemble des cotisants afin de régler leurs cotisations et les dettes antérieures. Ces délais peuvent être étalés sur 2 ans et être modulés en fonction de chaque situation. L'enjeu pour l'Urssaf a été de trouver l'équilibre entre la reprise du recouvrement, nécessaire au financement de notre système de sécurité sociale français, tout en prenant en compte la situation économique encore compliquée pour beaucoup d'entreprises et en les accompagnant.

Jean-Toussaint Mattel, Président du Conseil d'administration : La poursuite de l'accompagnement des entreprises impactées par la crise sanitaire par l'Urssaf de Corse a permis à notre économie locale de s'engager dans une véritable reprise. Je salue les efforts des équipes encore une fois mobilisées et les résultats obtenus. Il faut noter également le soutien apporté aux travailleurs indépendants en matière d'action sociale en 2021, qui a largement contribué à sauver notre artisanat et nos commerces et relancer l'activité.

## Comment l'Urssaf a-t-elle contribué à relancer l'économie ?

Manuel Falaschi : Outre les actions mises en place en matière d'aides et de délais, l'Urssaf Corse a intégré le comité départemental de sortie de crise installé par le Préfet dans chaque département, au côté des acteurs principaux de l'économie : la DGFIP, la Banque de France, l'ordre des experts comptables, les chambres consulaires, ... Cette instance commune mise en place dès septembre 2021 a pour objectif de dresser un bilan de l'économie locale au travers des informations détenues par chacun et de mettre en place des actions coordonnées afin d'optimiser les impacts positifs

de ces dernières.

Jean-Toussaint Mattel : La place de l'Urssaf Corse auprès de ses partenaires joue un rôle primordial dans la relance économique. Il a toujours été important pour nous de travailler en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs œuvrant pour l'entrepreneuriat, et de continuer à développer ce tissu partenarial. De nouvelles conventions ont d'ailleurs été signées en 2021 avec la DGFIP, Transition Pro Corsica, ...

## Dans quelle mesure la période de crise sanitaire que nous connaissons depuis deux ans a-t-elle contribué à transformer l'Urssaf ?

Manuel Falaschi : Tout d'abord, je dirais que cette période de crise sanitaire a permis de changer l'image de l'Urssaf. Notre rôle et nos missions d'accompagnement qui sont au cœur de notre métier sont dorénavant pleinement ressentis par nos cotisants.

Par ailleurs, elle a profondément modifié notre façon de travailler, mettant exergue notre très forte capacité d'adaptation. Nous avons continué en 2021 à développer le travail à distance, à doter l'ensemble de nos collaborateurs d'ordinateurs portables, à travailler avec de nouveaux outils, tant en interne qu'en externe avec des visioconférences, ...

Jean-Toussaint Mattel : L'image positive de l'Urssaf s'est d'ailleurs traduite dans les résultats de satisfaction observés en 2021. Ainsi, 84% des employeurs se disent satisfaits, et 80% de nos travailleurs indépendants. Cela est clairement palpable et reflète l'investissement des équipes.

## Quelles sont les projets voire les réussites 2021 dont vous êtes les plus fiers ?

Manuel Falaschi : Au-delà de ce que nous avons déjà cité, je suis fier d'avoir pu mener de nouveaux projets sur cette année 2021 marquée encore par la crise. Nous avons notamment ouvert un accueil commun pour les travailleurs indépendants à Ajaccio en lien avec nos partenaires de la sécurité sociale. Nous avons également mis en place une offre de service aux créateurs d'entreprise travailleurs indépendants, leur ouvrant un accompagnement personnalisé sur leurs premières années d'activité que nous savons cruciales pour la pérennité de leur entreprises. L'Urssaf Corse a également démontré son dynamisme et ses fortes capacités en prenant en charge les flux entrants des

CAF 2A-2B, en étant retenue comme centre de gestion pour la DLA (détermination de la législation applicable) pour l'ensemble des travailleurs salariés.

Jean-Toussaint Mattel : Nous pouvons également évoquer le dispositif HELP mis en place aux côtés des CPAM de Corse du Sud et de Haute-Corse, des Caf de Corse du Sud et de Haute-Corse et de la Carsat Sud-Est avec lesquelles nous avons signé une convention HELP le 30 novembre 2021. Ce dispositif va permettre aux travailleurs indépendants rencontrant des difficultés de disposer d'un accompagnement coordonné sur l'ensemble des volets sociaux.

## Quels sont les grands projets à venir ?

Manuel Falaschi : Ils seront encore nombreux ! En janvier 2022, l'Urssaf Corse sera donc centre de gestion national de la DLA. Nous allons également prendre en charge les flux entrants courriers de l'Assurance Maladie. Nous allons

continuer à développer nos offres existantes comme le dispositif HELP, la visite conseil, l'accompagnement des créateurs d'entreprise mais également mettre en place de nouvelles comme l'offre première embauche pour accompagner les nouveaux employeurs.

## Quel bilan faites-vous en tant que Président de votre mandature à l'Urssaf ?

Jean-Toussaint Mattel : J'ai été très fier d'être le Président de l'Urssaf Corse durant ces 4 dernières années. Travailler auprès des équipes de l'Urssaf Corse a été un véritable plaisir d'autant plus durant cette période sans précédent que la crise sanitaire nous a fait traverser. Les résultats de l'économie le démontrent aujourd'hui, les actions mises en œuvre ont porté leurs fruits et je laisse le relais à mon successeur l'esprit satisfait.



## 2 QUESTIONS À ...

**Marcel Tavera**

Président du conseil d'administration  
depuis le 31/03/2022

### Comment abordez-vous votre mandat en tant que nouveau Président de l'Urssaf Corse ?

Je souhaite inscrire mon action dans la lignée de mon prédécesseur et ami Jean-Toussaint Mattei. L'ouverture d'esprit, l'écoute et l'empathie permettront d'organiser les débats. Mes années de militantisme et de présidence dans un autre organisme de la Sécurité sociale m'ont appris que le travail en commun et en bonne entente porte toujours ses fruits, et qu'en travaillant ensemble on peut aller beaucoup plus loin.

### Quelles sont les valeurs que vous souhaitez porter durant votre mandat ?

Pour moi, même si les intérêts particuliers peuvent diverger, l'intérêt collectif doit être le dénominateur commun. Les principes fondateurs de la Sécurité sociale, hérités du conseil national de la résistance guident mon action : universalité, uniformité et unicité, sont, plus que jamais, des valeurs sur lesquelles il me paraît essentiel de m'appuyer pour renforcer la solidarité nationale.

# CHIFFRES CLÉS 2021

Les grands moments de l'année 2021

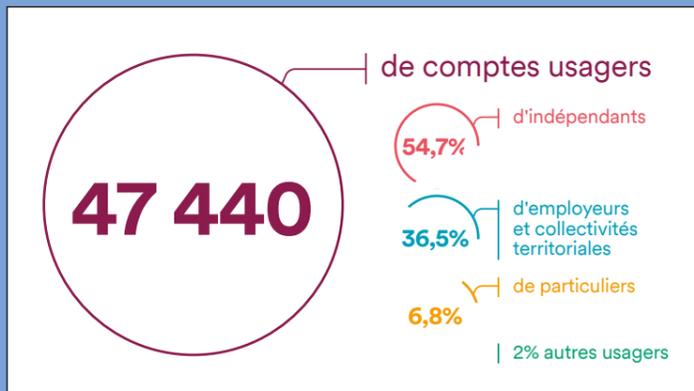
## CHIFFRES DU RÉSEAU

**595,9**  
milliards d'euros  
montants encaissés



**10,68**  
millions  
de comptes usagers

**85,4%**  
taux de satisfaction  
globale



**1 101**  
millions d'euros  
montants encaissés

## Plans d'apurement dans le cadre de l'accompagnement des entreprises en difficulté suite à la crise sanitaire d'euros

| Pour les employeurs

**4 847** délais de paiement

Pour un montant de 70,79 millions

| Pour les travailleurs indépendants

**4 014** délais de paiements

Pour un montant de 30,34 millions

**94,5%**  
de cotisations  
déclarées collectées au  
31 décembre



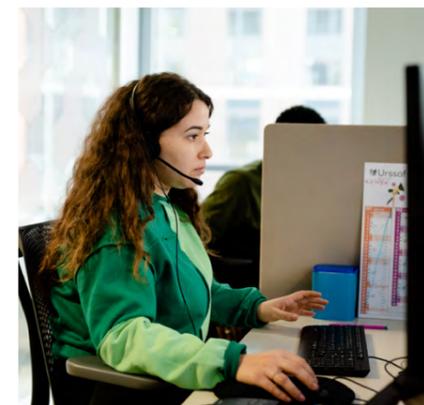
**95**  
collaborateurs



**717**  
actions de contrôle

**2,8**  
millions d'euros  
de cotisations régularisées dont  
**1,3 millions** dans le cadre de la lutte  
contre le travail dissimulé

**61 803**  
appels téléphoniques reçus



**88,5%**

taux d'appel  
abouti  
(sur un objectif Cog  
2020 de 87%)

**84,37%**  
de clients satisfaits



# FAITS MARQUANTS

Les grands moments de l'année 2021.

23 SEPTEMBRE 2021

## Un comité pour aider les entreprises à sortir de la crise

Installation par le Préfet de Haute-Corse du Comité Départemental de sortie de crise composé des principaux acteurs locaux intervenant dans la sphère économique : Banque de France, l'Urssaf Corse, les chambres consulaires (CCI et CMA), les représentants des entreprises (MEDEF, CPME), le Tribunal de commerce, l'ordre des experts comptables, Banque publique d'investissement.

Grâce au déploiement concomitant de l'outil « signaux faibles », le plan d'action de ce comité s'appuie sur 3 piliers : la détection précoce des fragilités financières des entreprises, l'orientation des entreprises concernées vers le meilleur dispositif et la proposition d'une solution adaptée et personnalisée.

## BOSS = Bulletin Officiel de la Sécurité sociale...

C'est une lecture facilitée et simplifiée de la réglementation de la Sécurité sociale, une plus grande sécurité juridique pour les employeurs, une meilleure accessibilité et intelligibilité du droit pour toutes et tous...

## Une nouvelle identité, un changement qui a du sens...

Ce n'est pas de la cosmétique ! L'Urssaf a redéfini sa relation avec ses usagers et cela se traduit par un nouveau logo, la réaffirmation de ses valeurs et de ses missions, la refonte de ses services pour améliorer leur lisibilité auprès de ses publics.

## Soutenir la relance économique tout en finançant la protection sociale

C'est le défi relevé par l'Urssaf en allant proactivement vers les entreprises et travailleurs indépendants avec un panel de solutions (plans d'apurement, aides, exonérations et reports, etc).

EN JUIN 2021

## L'Urssaf Corse se mobilise dans les actions solidaires

L'Urssaf Corse s'est mobilisée dans le challenge national « Solid'R avec la FFH » organisé avec la Fédération Française Handisport, placé sous le signe du bien-être, du sport et de la solidarité. Ce challenge avait pour objectif de faire « bouger » l'ensemble des collaborateurs de la Branche et de les sensibiliser sur les effets négatifs sur la santé d'une forte sédentarité, accentuée par l'actuelle situation sanitaire. Mais également sur le regard porté sur le handicap et l'inclusion des travailleurs handicapés. Il a également permis de remettre un chèque à la fédération.

C'est l'Urssaf Corse qui est arrivée première sur les 22 équipes du réseau sur l'impulsion de Céline Orsoni.

## API tierce déclaration AE, ce n'est pas que du jargon

C'est une innovation pour simplifier la vie de tous les auto-entrepreneurs en leur permettant de déléguer à des plateformes numériques habilitées la déclaration et la mise en paiement de leurs cotisations sociales.

## La déclaration unifiée des travailleurs indépendants, quelle simplification !

C'est presque un jeu d'enfant maintenant : déclarez une fois vos revenus auprès des impôts, quelques clics et les services publics font le reste !

## L'indemnité inflation, en urgence

C'est inédit et l'Urssaf l'a fait : verser 100 euros à 1,8 million de Françaises et de Français qui en avaient besoin en quelques semaines.

EN DÉCEMBRE 2021

## Prise en charge des flux entrants de courriers des Caf 2A-2B

Dans le cadre d'actions de mutualisation d'activités administratives et d'optimisation des ressources, l'Urssaf Corse a pris en charge les flux entrants de courrier des Caf 2A-2B.

Le 1<sup>er</sup> décembre, à l'occasion de la visite d'Erwan Gargadennec (Directeur du projet NACRE et de la MOA gestion des flux de la Cnaf) et ses équipes, il a été permis de faire la démonstration du succès de cette acquisition par l'Urssaf Corse, ainsi que de l'implication et le professionnalisme des collaborateurs en charge de cette activité.

EN SEPTEMBRE 2021

## Lancement de l'accueil commun dédié aux travailleurs indépendants

Le 9 septembre 2021, l'Urssaf Corse inaugure l'accueil commun dédié aux travailleurs indépendants sur le site du Finosello. Trois niveaux d'accueils prévus :

- Sur RDV, avec l'Urssaf et la Carsat sud-Est, qui sont présents toute l'année dans les locaux.
- Un pré-accueil, qui oriente vers le RDV, ou accompagne vers l'espace libre-service.
- Un espace libre-service, avec 3 postes de travail en libre-service équipés d'imprimantes-scanners, qui permet d'effectuer des démarches sous format dématérialisé auprès de l'ensemble des partenaires.

DOSSIER

# ÉCONOMIE

14

Comment l'Urssaf a-t-elle contribué à la relance de l'économie ?

16

Le financement de la protection sociale  
Contrôler sans freiner la reprise économique  
Financer la protection sociale malgré la crise

20

Vie des entreprises  
Aider les entreprises à sécuriser leurs démarches.  
Inciter à l'emploi des personnes en situation de handicap



# Comment l'Urssaf a-t-elle contribué à la relance de l'économie ?

**M**oins difficile que 2020, l'année 2021 a néanmoins été marquée par de nombreux défis. L'Urssaf a répondu présente pour accompagner la reprise économique tout en réaffirmant sa mission première de collecte, au service de la protection sociale de toutes et tous.

Au cours de la deuxième année de crise sanitaire, notre pays a connu de nombreuses restrictions d'activité (fermetures de commerces, couvre-feux, confinement). Pour l'Urssaf, après une réaction dans l'urgence assumée dès mars 2020 (exonérations et report de cotisations, déploiement d'aides Covid...), le soutien de l'économie s'est poursuivi en 2021 à divers titres.

## Des plans d'apurement progressifs

Vis-à-vis des usagers, il importait de ne pas casser la reprise et d'amorcer une transition la plus progressive et la plus acceptable possible pour l'Urssaf. 73,8 % de l'objectif en matière de mise en place des délais de paiement était atteint fin novembre 2021. En Corse, le taux est de 81,2%.

## Le maintien d'aides pour les publics en difficulté

Bien que l'année 2021 soit celle de la sortie de crise (avec 7 % de croissance économique en France d'après l'Insee), l'Urssaf s'est mobilisée pour verser de nouvelles aides Covid. De nombreux publics, entreprises, associations ou encore travailleurs indépendants, ont pu en bénéficier et obtenir des informations sur leur éligibilité en composant le 0 806 000 245, numéro de téléphone unique pris en charge avec la Direction générale des

finances publiques (DGFIP).

## L'indemnité inflation : une nouvelle mesure confiée au réseau

Fin d'année 2021, le gouvernement a décidé d'attribuer une indemnité inflation pour maintenir le pouvoir d'achat des plus fragiles et a choisi le réseau des Urssaf pour en assurer la mise en œuvre. Cette somme de 100 euros a été versée en une seule fois, principalement en décembre, aux personnes remplissant les critères d'éligibilité. Une opération menée en un temps record. Les Urssaf du Nord-Pas-de-Calais et de Champagne-Ardenne ont assuré une plateforme téléphonique pour répondre aux questions des usagers.

### En Corse

#### LES AIDES POUR LES ENTREPRISES EN DIFFICULTÉ

##### Pour les travailleurs indépendants

Les travailleurs indépendants relevant des secteurs d'activité les plus impactés (tourisme, hôtellerie, restauration, ...) ont pu bénéficier d'une réduction de leurs cotisations sociales pouvant s'élever jusqu'à 2400 euros.

De manière complémentaire, d'autres travailleurs indépendants ont pu bénéficier d'une remise partielle de dette dans la limite de 900 €, lorsqu'ils avaient connu une baisse d'activité supérieure à 50% pendant la crise sanitaire.

En 2021, l'aide sociale accordée par l'Urssaf dans le cadre du CPSTI de Corse s'élève au total à 548 707 euros (consommation totale du budget 2021).

##### Pour les employeurs

Pour venir en aide aux entreprises, l'Urssaf de Corse a alloué plus de 18 millions d'euros au dispositif d'aide au paiement des cotisations.

## LES PLANS D'APUREMENT

### Pour les employeurs :

L'accompagnement des entreprises en difficulté, un enjeu local majeur, dans un contexte très dégradé par la crise sanitaire affectant un tissu fragilisé de TPE et PME.

L'Urssaf Corse, avait dès 2016 avec la mise en œuvre de la circulaire dite Pinville, développé une démarche d'accompagnement des entreprises en difficulté dans le cadre d'une politique volontaire et encadrée de délais de paiement. Le partenariat local avait par ailleurs permis de mettre en place une CDTE (Cellule de Détection et de Traitement des Entreprises), associant les grands acteurs du développement économique, notamment la Collectivité de Corse, et de l'appui aux entreprises.

Le plan d'accompagnement des entreprises, déployé dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire est venu progressivement se substituer aux dispositifs antérieurs.

Ainsi pour l'année 2021, ce sont 4847 plans d'apurement qui ont été proposés aux employeurs pour un montant global de 70,79 millions d'euros.

### Pour les travailleurs indépendants

Conformément au calendrier de déploiement national des plans d'apurement pour les travailleurs indépendants, les premiers plans d'apurement portant sur l'ensemble des dettes leur ont été adressés à partir du mois de juin 2021.

Les propositions de plans d'apurement ont été organisées par campagnes en fonction de critères caractérisant les situations rencontrées par les travailleurs indépendants.

Ainsi, la 1<sup>ère</sup> campagne en Corse comptait 231 plans d'apurement adressés aux travailleurs indépendants radiés jusqu'au 31 décembre 2020 (dettes constituées pendant la crise sanitaire + arriéré de cotisations), ces plans pouvant s'étaler jusqu'à 24 mois. Selon l'étude personnalisée des situations et du secteur d'activité concerné, certains plans ont pu être échelonnés sur 36 mois.

En parallèle, les huissiers ont reçu l'instruction de l'Urssaf l'instruction d'interrompre toute mesure d'exécution à l'encontre des travailleurs indépendants concernés par ces plans d'apurement.

Suite aux différentes campagnes engagées, au 2 janvier 2022, au total, 4 082 plans d'apurement ont été proposés aux travailleurs indépendants, pour un montant global de 30,3 millions d'euros.

## LA PRIME INFLATION

### Pour les travailleurs indépendants

Elle a concerné plus de 960 cotisants travailleurs indépendants pour un montant total de plus de 96 000 €.

### Pour les employeurs

## L'Urssaf partenaire du Big Tour pour accompagner la relance

En 2021, le réseau des Urssaf a participé pour la première fois au Big tour organisé par la Bpifrance. Une occasion d'aller à la rencontre de nos publics sur les territoires, de nouer des liens avec les partenaires en région et de se positionner comme un acteur de la relance, thème de cette édition.



## CAMPAGNE DE VACCINATION : L'URSSAF, AVEC LES ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE, PARTICIPE À LA MOBILISATION NATIONALE

Pour contribuer à l'accélération de la campagne vaccinale décidée par le Gouvernement, des renforts ont été dépêchés sur tout le territoire.

Retraités des professions médicales, médecins remplaçants, étudiants en médecine sont venus grossir les rangs des centres de vaccination.

### DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES FACILITÉES

Les services « praticiens et auxiliaires médicaux » des Urssaf se sont rapprochés de l'Assurance maladie pour permettre à tous les vaccinateurs d'être rémunérés directement par leur Caisse primaire d'assurance-maladie (Cpam) d'un montant déjà prélevé des cotisations sociales. La Cpam transmettait ensuite les informations de l'utilisateur à l'Urssaf qui créait les comptes cotisants, affectait les cotisations et informait les caisses de retraite.

Ce dispositif a été développé en urgence au printemps 2021.

# Le financement de la protection sociale

## Contrôler pour sécuriser le financement de la protection sociale sans freiner la reprise économique

Après une année 2020 qui a mobilisé comme jamais auparavant la protection sociale, l'Urssaf a repris son activité de contrôle en 2021, avec discernement. L'enjeu ? Sécuriser le financement de la protection sociale, garantir une concurrence loyale entre les acteurs économiques et ainsi préserver les droits sociaux des salariés sans briser la reprise. Plus que jamais, l'Urssaf cible donc ses efforts pour récupérer les sommes dues au titre de la protection sociale.

Parce que les entreprises déclarent elles-mêmes le montant des cotisations qu'elles doivent régler, l'Urssaf procède à des contrôles réguliers pour s'assurer de la bonne compréhension et application de la législation. Année de rebond de l'activité économique mais

aussi de persistance des difficultés liées aux mesures sanitaires dans certains secteurs, 2021 a été marquée par la reprise des contrôles des cotisations et des actions de prévention de l'Urssaf auprès des entreprises (68 956 en 2020 vs 97 824 en 2021).

Pour autant, cette reprise s'est traduite par une baisse des régularisations (571,4 millions d'euros en 2020 vs 498,6 millions en 2021) en faveur d'une hausse des restitutions (70,4 millions d'euros en 2020 vs 104,2 millions d'euros en 2021) auprès des entreprises contrôlées.

### Contrôler sans briser la reprise de l'activité économique

En 2021, l'Urssaf a fait le choix de poursuivre sa stratégie de contrôle mise en place fin 2020, en n'effectuant pas de contrôles auprès des entreprises relevant de secteurs fragilisés par la crise sanitaire, assumant ainsi son rôle d'acteur économique responsable.

Par ailleurs, cette année de reprise a

permis de mettre effectivement en pratique le droit à l'erreur dans le cadre de l'application de la loi Essoc (pour un État au service d'une société de confiance), droit qui s'adresse à tous les usagers dans leur relation avec l'administration.

Ainsi, lorsque l'Urssaf procède à un redressement à la suite d'un contrôle, elle n'applique plus systématiquement les sanctions, si l'erreur a été commise de bonne foi : l'entreprise paie ce qu'elle doit, sans pénalité de retard.

L'Urssaf Corse s'est inscrit dans le schéma national de reprise progressive du contrôle. La reprise de l'activité est nette, mais encore marquée par les difficultés des entreprises et la prégnance de la crise sanitaire

L'année 2021 est marquée par une très forte progression de l'activité de contrôle en nombre (+ 3.06 points) et en montant.

En termes de résultat l'ensemble des données est très favorable avec des taux de redressement et fréquence de redressement élevés. Le montant des régularisations a quant à lui connu une très forte progression en 2021 (multiplié par 2.6).

Le taux de redressement des cotisations reste très élevé (3.07). On note cependant une diminution de ce taux en raison notamment de l'absence de contrôle des entreprises fragilisées.

Cette bonne performance globale concerne l'ensemble des segments de cotisants à l'exclusion des PME et permet de contribuer à la préservation des droits sociaux des salariés, à une concurrence loyale entre les entreprises et de sécuriser le financement du système de sécurité sociale.

# 311

actions de recherches et prévention



# plus de 18 million

de redressement au titre de la LCTI depuis le début de la COG

# 63

Actions avec redressement

# 1 330 744 €

De redressement LCTI au cours de l'exercice 2021



# 196

Actions de contrôle comptable d'assiette

# 1 176 779 €

De redressement au titre du CCA

# 277

Contrôles partiels sur pièces

Pour un total de

# 265 662 €

De redressement

# 35,4%



De taux de restitution  
Soit 787 937 €

## La lutte contre la fraude

### à l'heure du datamining

En 2021, l'Urssaf a accru son activité de lutte contre la fraude, avec 36 734 actions de contrôle engagées (+46 % par rapport à 2020) pour un montant global de redressement de 789,4 millions d'euros, en hausse de +30 % par rapport à l'année 2020.

Poursuivant sa logique d'innovation, l'Urssaf a travaillé avec des *data scientists* et des informaticiens pour construire une nouvelle application de datamining, basée sur l'exploitation de millions de données. Cette application, Escobar, permet notamment la modélisation des risques individuels (vs sectoriels), par analogie à partir de données des exercices précédents, de comportements susceptibles de donner lieu à des fraudes.

Cette application permet également de mieux détecter les situations de fragilités, pour proactivement se rapprocher des entreprises en difficulté et les aider à passer ce cap.

L'Urssaf Corse mobilise les outils de datamining dans la construction de ses plans de contrôle. Elle a ainsi réalisé et finalisé 4 actions en 2021.

## Urssaf Corse

### La Lutte contre le travail illégal (LCTI) en 2021

#### 1. L'adaptation de la politique de contrôle

L'année 2021 est une année particulière encore marquée par la crise sanitaire et économique liée au covid-19 qui a fortement impacté l'activité de contrôle. L'activité de Lutte contre le travail illégal a été maintenue dans le contexte particulier de la crise sanitaire.

En dehors des opérations spécifiques de Lutte contre le travail illégal, organisées dans le cadre du Codaf, les Inspecteurs du Recouvrement détectent également la présence de fraudes sociales à partir des contrôles comptables d'assiette des entreprises. C'est le cas par exemple à l'occasion de la vérification des conditions de sous-traitance, notamment dans le cadre des situations de détachements.

#### 2. Une politique efficiente en matière de LCTI

L'Urssaf de Corse a défini une stratégie régionale de contrôle LCTI centrée sur le ciblage, de fait, associée à une réelle performance financière. L'activité LCTI régionale reste fondée en 2021 sur le ciblage d'entreprises/individus présentant un niveau de risque.

#### 3. Une capacité à contrôler les situations de détachement / pluri activité

L'Urssaf a une nouvelle fois démontré sa capacité à détecter / contrôler les situations de détachement / pluri activité.

# 2021, priorité au détachement et aux revenus de remplacement

Une des priorités de 2021 a été de lutter contre la fraude au détachement, qui constitue un point de rupture majeur de la concurrence entre les entreprises. Le réseau des Urssaf a ainsi engagé des actions qui ont généré 33 millions d'euros de redressements. Depuis novembre 2020, à la suite de la signature d'une convention avec le ministère du Travail, les inspecteurs des Urssaf ont accès à l'ensemble des données déclarées dans le cadre du détachement. Pour gagner encore en efficacité, l'Urssaf développe actuellement une interface de consultation partagée et simultanée des données de détachement entrant issues des différents applicatifs

informatiques du ministère du Travail et des organismes de Sécurité sociale.

La fraude aux revenus de remplacement a également constitué un vrai sujet dès le début de la crise sanitaire, des individus ayant usurpé l'identité d'entreprises pour obtenir une indemnisation indue au titre de l'activité partielle. Le préjudice global s'élève à plusieurs centaines de millions d'euros. L'Urssaf a bien évidemment répondu présente pour mettre les responsables de ces montages frauduleux face à leurs responsabilités et les sanctionner.

# Financer la protection sociale malgré la crise : pari relevé

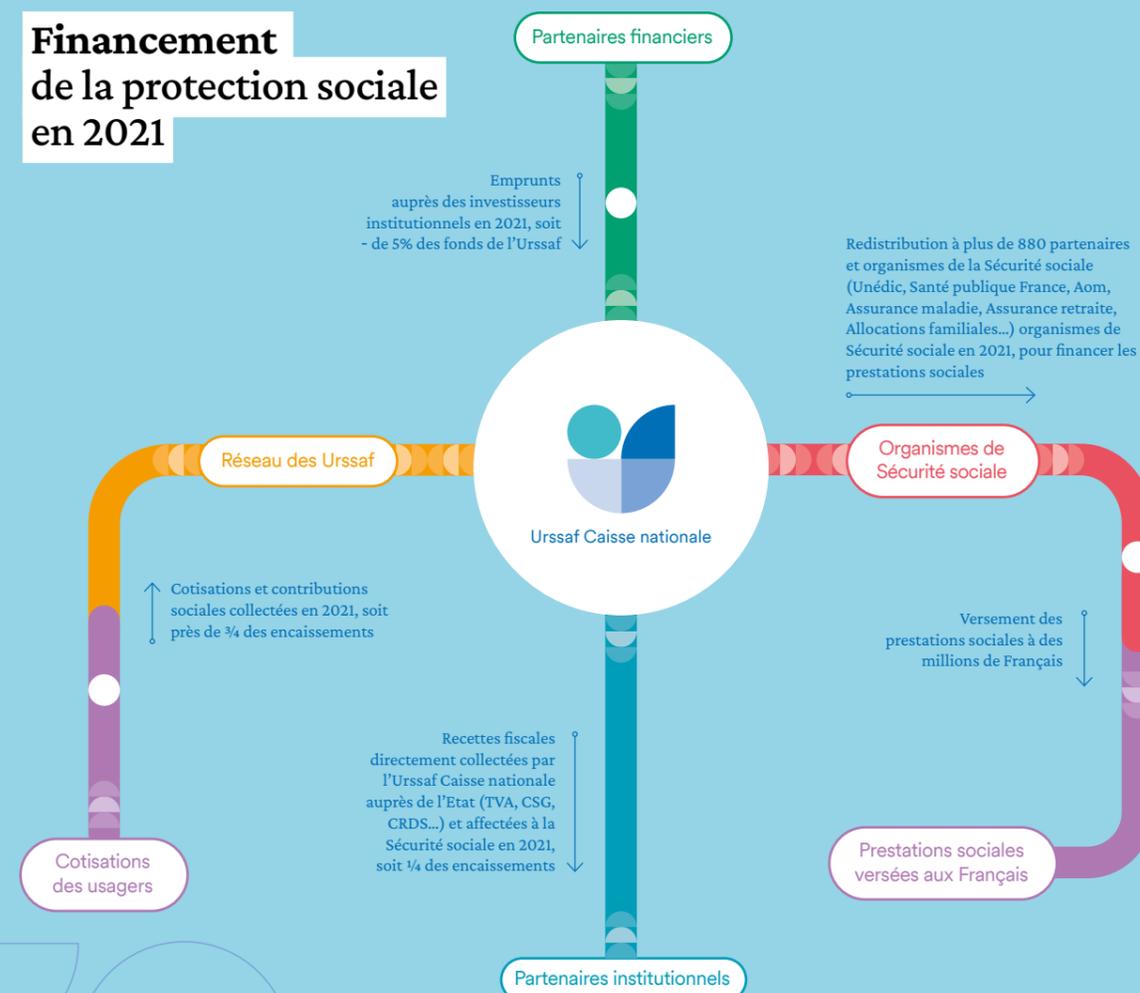
En 2021, grâce à la reprise quasi-normale de la collecte, la direction financière de l'Urssaf a bénéficié de conditions plus favorables pour piloter les flux financiers. L'occasion de continuer à privilégier l'innovation au service de la performance financière.

Après le choc de la crise sanitaire, caractérisé en 2020 par des exonérations et reports de cotisations, le fonctionnement financier de l'Urssaf a retrouvé plus de stabilité en 2021. Il a tout de même fallu accompagner la

relance en finançant les plans d'apurement et en versant l'indemnité inflation.

Les besoins en trésorerie ont diminué, notamment grâce à une reprise de dette par la Caisse d'amortissement de la dette sociale (CADES), à hauteur de 40 milliards d'euros. Grâce à la reprise de l'activité économique, les mesures exceptionnelles de financement de 2020 qui avaient consisté, notamment, à emprunter près de 50 milliards d'euros auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations n'ont pas été renouvelées.

## Financement de la protection sociale en 2021



# La vie des entreprises

## Aider les entreprises à sécuriser leurs démarches

**L'Urssaf multiplie les dispositifs pour prévenir les irrégularités dans les déclarations des entreprises. Tour d'horizon des actions déployées.**

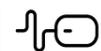
**La visite-conseil : pour les entreprises qui veulent s'assurer qu'elles sont bien dans les règles**

Depuis fin 2021, les entreprises du régime général de moins de 11 salariés ayant réalisé leur première embauche dans les 18 derniers mois peuvent bénéficier d'une visite-conseil, à leur demande ou sur proposition de l'Urssaf. Objectif : prévenir la survenue d'erreurs ou les rectifier en offrant la possibilité au nouvel employeur de dialoguer avec un spécialiste de l'Urssaf qui se déplace dans l'entreprise. Il ne s'agit pas d'un contrôle, mais bien d'une visite

explicative permettant à l'employeur de s'approprier la législation en vigueur. Ce nouveau dispositif s'inscrit dans la droite ligne des engagements Services Publics + de l'Urssaf en matière d'accompagnement et de relation de confiance.

En Corse, une communication sur le dispositif de la visite conseil a été initiée début 2022.

**L'Urssaf décrypte le droit pour les entreprises**



**1 726**

**DEMANDES DE RESCRIPT SOCIAL  
dont 6 en Corse**

**18 729**

**RÉPONSES AUX QUESTIONS  
COMPLEXES POSÉES  
dont 35 en Corse**

Tout usager peut contacter l'Urssaf afin de demander une réponse explicite sur l'application de la réglementation. Cela peut se traduire par un rescrit social qui répond à un cadre formel.

De manière moins formelle, via son espace personnel sur [urssaf.fr](http://urssaf.fr), l'usager peut poser une question écrite sur un point de législation.

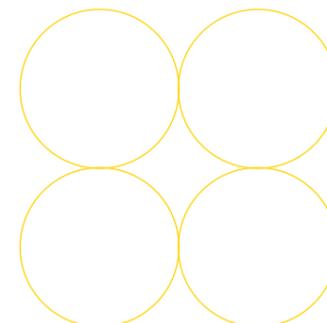
Les réponses apportées dans le cadre de ces deux dispositifs sont opposables lors d'un éventuel contrôle.

**La médiation : trouver une solution amiable avec l'Urssaf**

Généralisée depuis 2019, la médiation est ouverte à tout usager ayant formulé une réclamation restée sans réponse depuis plus d'un mois et qui rencontre des difficultés à l'occasion de ses échanges avec l'Urssaf. Elle permet aux usagers de trouver une réponse amiable à leurs difficultés grâce à l'intervention d'un médiateur. Ce service, qui s'inscrit au cœur de la relation de confiance entre l'Urssaf et ses usagers, est accessible via leur espace en ligne. En 2021, en Corse les demandes de médiation ont majoritairement émané des travailleurs indépendants (77%), suivis des employeurs du secteur privé (23%).

**Le contrôle à la demande : faire appel à l'Urssaf pour sécuriser un point précis de législation**

Autre possibilité ouverte par l'Urssaf pour aider les usagers à prévenir d'éventuelles irrégularités : le contrôle à la demande. Très concrètement, l'Urssaf permet à toute personne qui le souhaite de demander un contrôle, qui peut porter sur des points précis, par exemple "la déclaration de mes apprentis est-elle bien faite selon les règles ?" Les erreurs éventuellement décelées à l'occasion de ce contrôle donneront lieu à une régularisation, parfois à la faveur de l'entreprise, mais ne donneront pas lieu à des sanctions financières si les conditions pour bénéficier du droit à l'erreur sont réunies.



**Informier et sécuriser les pratiques des cotisants : la sécurisation juridique**

Le champ de la sécurisation juridique comprend la gestion de l'ensemble des questions juridiques complexes, les rescrits sociaux, les processus de supervision et sécurisation des lettres d'observations et dossiers à fort enjeu.

La réponse aux interrogations des cotisants : les questions juridiques complexes, le rescrit. Les nombreuses interrogations des cotisants relatives à l'application de la législation ou de la mise en place de nouveaux dispositifs démontre la volonté de ces derniers d'être en conformité avec la législation.

Pour réaliser cette mission nous nous appuyons de plusieurs sources documentaires et sur la doctrine de branche.

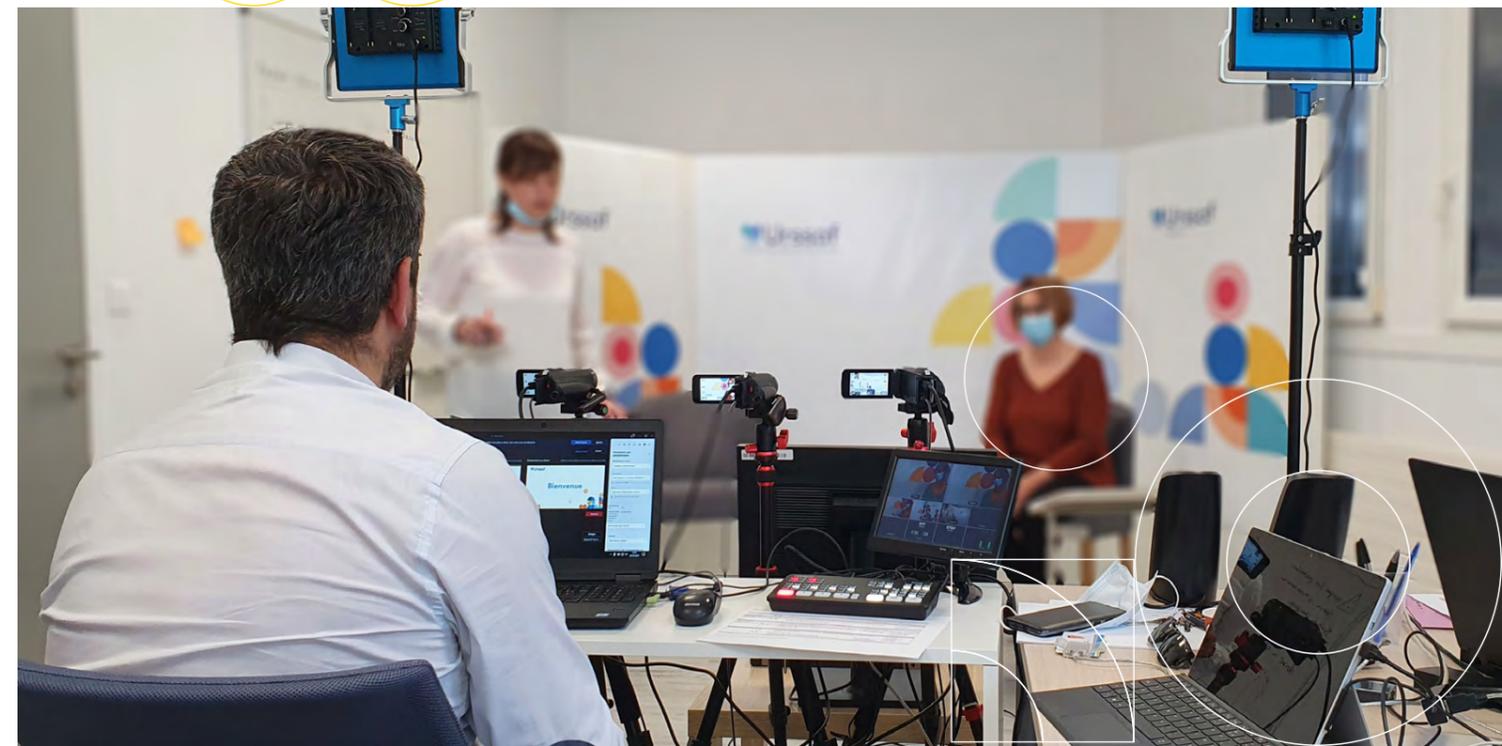
Le rescrit social permet aux entreprises de demander à l'Urssaf si leur façon d'appliquer la réglementation est bien conforme, afin de se couvrir en cas de contrôle ultérieur ou, le cas échéant de cesser leurs pratiques et éviter d'être sanctionnées. Par cette procédure les cotisants peuvent obtenir une décision

explicite de l'Organisme de recouvrement sur l'application de la réglementation à une situation précise. Cette demande peut être introduite par tout cotisant mais aussi aux organisations professionnelles d'employeurs et aux organisations syndicales représentatives au niveau des branches professionnelles.

La sécurisation des lettres d'observations et des réponses à contestations. Depuis 2019, le délai dont dispose l'entreprise pour répondre aux observations formulées par l'inspecteur ou le contrôleur sur pièces à l'issue de la procédure de contrôle peut être porté de 30 à 60 jours.

Cette mesure s'inscrit dans la volonté d'instaurer une nouvelle relation et de permettre aux cotisants de disposer de plus de temps pour présenter ses réponses. Dans le cadre de l'application du principe du contradictoire, les réponses sont sécurisées et homogénéisées.

L'ambition est de fiabiliser juridiquement tant les motifs de régularisation que les réponses apportées aux contestations. L'intérêt est de limiter les contentieux d'opportunité et de maîtriser le risque juridique.



# Mon crédit d'impôt pour les services à la personne ?

# C'est ~~tous~~ ~~les ans~~ ! *immédiat*

**Vous avez recours à un employé à domicile pour vous aider au quotidien. Mais attendre l'année suivante pour bénéficier de votre crédit d'impôt peut être un frein.**

**L'Urssaf crée le service Avance immédiate, qui permet à tous les particuliers qui ont recours aux services à la personne de bénéficier de leur crédit d'impôt en temps réel, au moment de leurs dépenses.**

Renseignez-vous sur  
l'Avance immédiate de  
crédit d'impôt de l'Urssaf  
sur [www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr)



## Contribution incitative à l'emploi des personnes en situation de handicap : une formalité fiabilisée

**L'Urssaf collecte désormais la contribution financière due par les entreprises qui n'atteignent pas le taux cible de 6 % de travailleurs handicapés.**

Depuis juin 2021, la déclaration obligatoire des travailleurs handicapés (DOETH) se fait via la Déclaration sociale nominative (DSN). Cette somme était auparavant collectée par l'Agefiph. Un important

travail a été mené en interne pour former les équipes à la gestion de cette nouvelle contribution. Avec l'intégration de la déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) dans la DSN, l'Urssaf poursuit le mouvement de simplification et de fiabilisation des démarches des employeurs dans leurs déclarations.

### **Bascule réussie**

L'Urssaf a aidé les entreprises à appréhender les modes de calcul de la contribution. Une page dédiée

a été créée sur [urssaf.fr](http://urssaf.fr), assortie d'un guide du déclarant et de fiches pratiques. Des webinaires, co-animés avec l'Agefiph, ont été organisés pour accompagner les entreprises dans cette évolution.

DOSSIER

# VIE PRATIQUE

26

Des actions concrètes pour améliorer la qualité de service

28

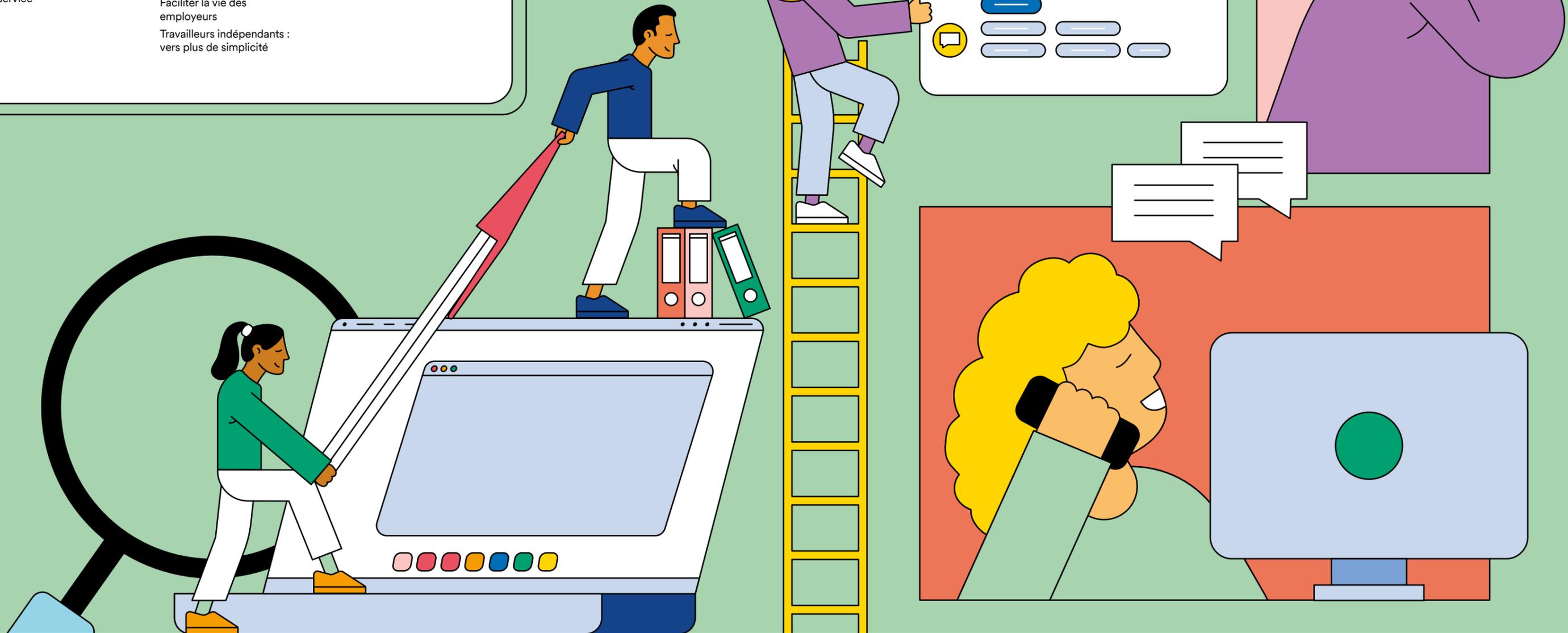
Des offres de service pour chaque public

Faciliter la vie des employeurs

Travailleurs indépendants : vers plus de simplicité

30

Le CPSTI Corse



# Des actions concrètes pour améliorer la qualité de service

En 2021, l'Urssaf Corse poursuit la simplification des démarches de ses plus 47 400 usagers. Interactivité, transparence et dialogue sont de mise. Des actions qui répondent aux besoins avec un taux de satisfaction de plus de 84% des employeurs et 80 % des travailleurs indépendants de Corse.

## Délai de traitement connu

L'affichage prévisionnel du délai de traitement permet de donner de la visibilité aux usagers sur les délais de traitement réels de leurs demandes, lorsqu'ils les formulent dans leur espace en ligne. En 2021, neuf Urssaf se sont portées volontaires pour tester ce dispositif auprès des entreprises et des administrations et collectivités territoriales ; d'abord sur les 9 demandes les plus courantes, avec une extension progressive à 17 dans le courant de l'année. Ce dispositif sera progressivement généralisé en 2022. Une affaire à suivre !

## Le rappel automatique : faire gagner du temps aux usagers

Lorsqu'un usager appelle les services de l'Urssaf, si le temps d'attente est long, une proposition de rappel automatique lui est faite. En cas d'acceptation de sa part, il est rappelé automatiquement par le premier Conseiller Offre de services disponible. Testé dans le réseau en 2021, cette offre sera progressivement étendue à l'ensemble du territoire d'ici fin 2022.

## Le mirroring : guider en direct grâce au partage d'écran

Le mirroring a fait l'objet de différents pilotes avant son déploiement au 1<sup>er</sup> trimestre 2022. Le principe ? Permettre aux téléconseillers et aux usagers de partager le même écran. Une fonctionnalité très pratique lors des échanges téléphoniques pour faciliter la résolution des demandes et rendre rapidement autonomes les usagers dans leurs démarches en ligne.

## Des courriers plus lisibles

En 2021 l'Urssaf a simplifié ses courriers pour des échanges plus clairs et compréhensibles. Une évolution gagnant-gagnant : les usagers s'approprient plus facilement les informations qui leur sont transmises, et l'Urssaf diminue le nombre de réclamations ou de prises de contact générées par un courrier mal compris.

## Des webinaires participatifs

En 2021, public par public l'Urssaf a organisé au niveau national 260 conférences thématiques en ligne suivies par près de 100 000 usagers. Dans ce cadre elle a dialogué en direct avec les participants



“

La satisfaction client des travailleurs indépendants, par rapport à leur Urssaf, a fait l'objet d'une enquête nationale, réalisée en ligne par Key Performance Group du 3 au 19 décembre 2021, auprès de 11 206 travailleurs indépendants.

Les résultats ont été rendus disponibles par région DRRTI. Nous pouvons ainsi observer la très bonne place de la région Corse, qui se classe 3<sup>ème</sup> nationale (sur 26) avec un score de 80,56% de très satisfaits et plutôt satisfaits. Le meilleur score est détenu par la Picardie à 86,37%. La moyenne nationale de ces scores s'élève à 76,26%.

Marc-André Chevrier, Directeur Adjoint de l'Urssaf Corse

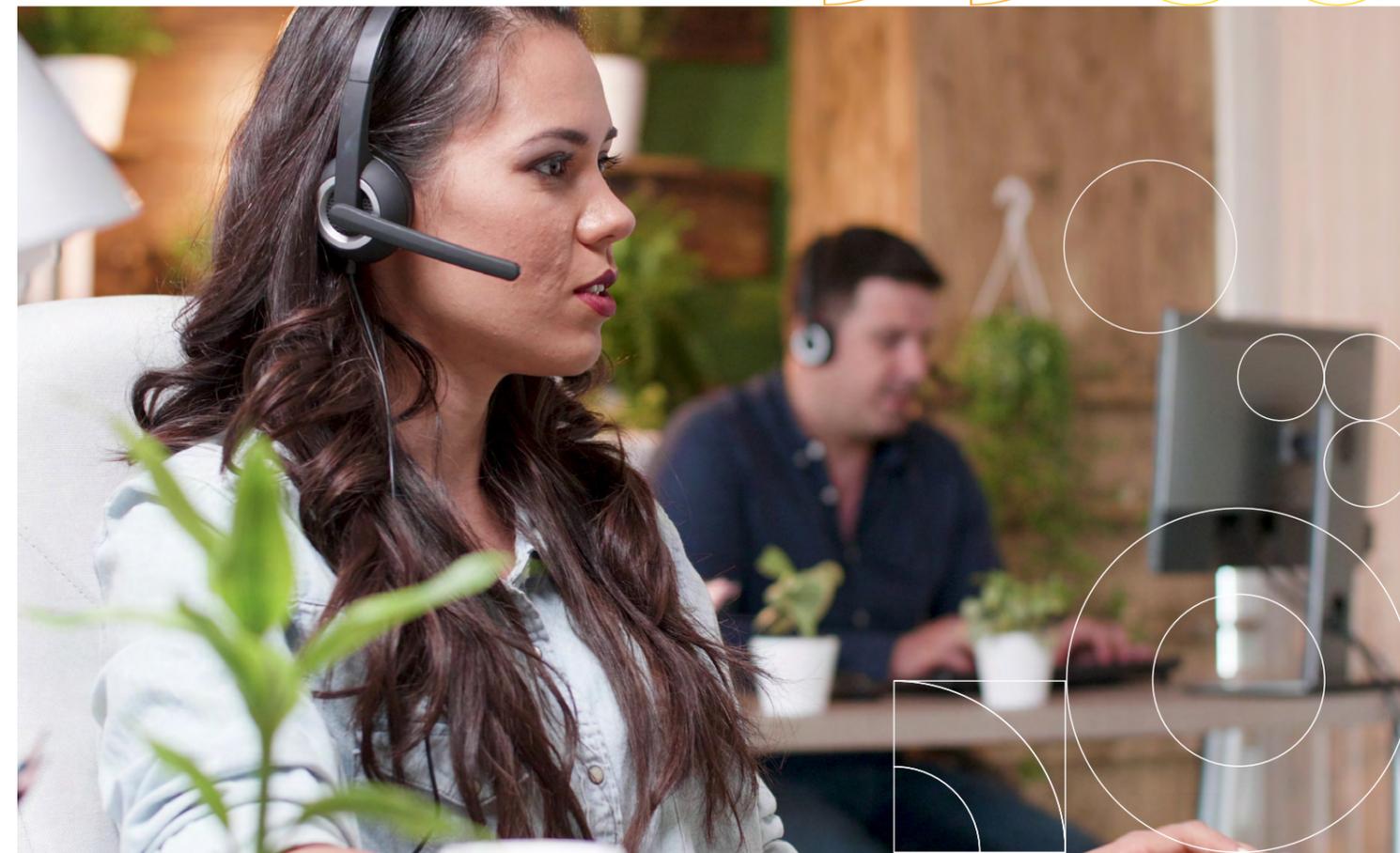
## UN RÉSEAU QUI DONNE SATISFACTION

En 2021, le taux de satisfaction des publics de l'Urssaf est resté stable au niveau national.

**85,43 %** des entreprises et particuliers employeurs sont satisfaits de l'Urssaf.

**76 %** des travailleurs indépendants sont satisfaits de leur organisme.

**88 %** des auto-entrepreneurs se déclarent satisfaits du site [autoentrepreneur.urssaf.fr](http://autoentrepreneur.urssaf.fr).



# Des offres de service pour chaque public

## Comment faciliter la vie des employeurs ?

**Pour les entreprises de toute taille comme pour les particuliers employeurs, de nombreux travaux ont donné naissance à de nouvelles offres de service. On fait la liste !**

### L'expérimentation du référent unique

A l'instar des employeurs de grandes entreprises (+ de 250 salariés), un dispositif de référent unique a été testé pour les entreprises moyennes (entre 100 et 250 salariés). La mission du référent unique ? Centraliser les demandes et les communiquer aux services compétents en vue de leur prise en charge globale. Testée dans quatre Urssaf, cette expérimentation a été concluante. La généralisation est prévue en 2022.

### L'offre Première embauche

Ce service est destiné aux entreprises qui ont embauché pour la première fois il y a moins de 18 mois. Le nouvel employeur bénéficie d'un interlocuteur unique et d'un rendez-vous en vue de l'accompagner dans la réalisation et la sécurisation de ses premières démarches.

Testé en 2021 dans sept Urssaf, le service se déploiera dans toute la France en 2022.

### Formation et apprentissage : collecte simplifiée

Les contributions de formation professionnelle et la taxe d'apprentissage étaient auparavant collectées par 11 opérateurs de compétence.

En 2022, c'est l'Urssaf, interlocuteur unique, qui collectera ces cotisations via la DSN. Ce transfert s'accompagne de mesures de simplification pour les entreprises : les fonds seront collectés mensuellement et non plus annuellement, ce qui limitera les effets de saisonnalité et lissera le paiement pour les entreprises contributrices.

2021 a été l'année de préparation de ce transfert de collecte des cotisations.

### Cesu Avance immédiate : un crédit d'impôt en temps réel !

Quand un particulier embauche un salarié à domicile, il lui est possible de déduire de ses impôts 50 % des sommes versées. Auparavant, il ne pouvait bénéficier de ce crédit d'impôt qu'un an après, au moment de sa déclaration fiscale. Depuis janvier 2022, grâce à Cesu Avance immédiate, un service optionnel et gratuit, il est possible d'en bénéficier au moment de la dépense : plus d'avance de trésorerie à faire !

En 2021, une expérimentation à grande échelle menée avec la Direction générale des finances publiques et la Direction de la Sécurité sociale auprès de 10 000 utilisateurs a permis le déploiement de ce dispositif au niveau national au 1<sup>er</sup> trimestre 2022.

Le 14 octobre 2021, un webinaire réunissant la Fepem (Fédération des Particuliers Employeurs de France) de Paca Corse, la Fédération Mandataires de France Paca et l'Urssaf était organisé au profit des associations mandataires de Paca et de Corse.

L'occasion de présenter aux 40 associations mandataires présentes les outils et règles de bonnes pratiques pour effectuer leurs démarches auprès de l'Urssaf mais aussi d'annoncer les grandes lignes de la future convention collective de la branche du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile et du futur dispositif Cesu+ avance immédiate.

Un rendez-vous en 2022 est annoncé en séance afin de continuer l'accompagnement notamment au regard des évolutions importantes prévues.

“

*Dans le cadre de notre convention de partenariat signée en novembre 2019 avec l'Urssaf Paca Corse, un premier webinaire d'information à destination des structures mandataires régionales a été organisé en octobre 2021.*

*L'accompagnement et l'information des particuliers employeurs, souvent fragilisés, qui font le choix de l'emploi intermédiaire, reste donc un enjeu majeur, et les structures mandataires y jouent un rôle essentiel dans leur accompagnement et l'information qu'elles transmettent.*

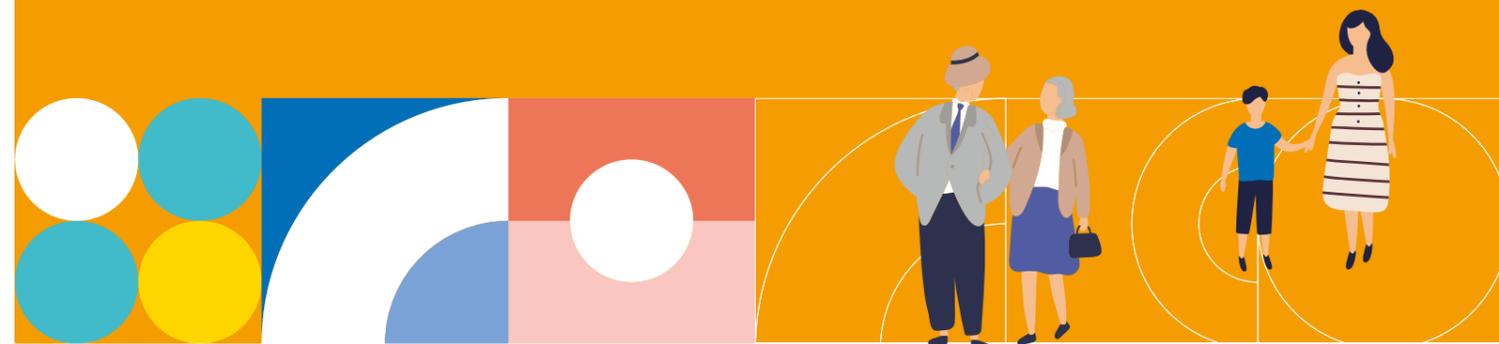
**Nadine PRADIER**

Présidente de la Délégation FEPEM Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse  
Vice-présidente FEPEM en charge de la Cohésion Sociale et de la Politique Intergénérationnelle

**L'Urssaf propose  
l'avance immédiate de crédit d'impôt  
pour les particuliers**

**À partir de 2022,  
bénéficiez en temps réel  
de votre avantage fiscal !**

Avec l'avance immédiate, votre crédit d'impôt de 50 % est directement déduit de vos dépenses.



Pour en savoir plus, rendez-vous sur [urssaf.fr](https://urssaf.fr)



# Travailleurs indépendants : vers plus de simplicité

**P**our les quelques 4 millions de travailleurs indépendants (dont 2 millions d'auto-entrepreneurs), l'année 2021 a d'abord été celle de la reprise de la collecte des cotisations (cf. page 19) mais aussi celle de la simplification des démarches dans le prolongement de ce qui avait été amorcé : accompagnement des créateurs, guichet unique, etc. Focus sur quelques nouveautés 2021.

## Déclarations sociale et fiscale : on fusionne !

Jusqu'à présent, les travailleurs indépendants (hors auto-entrepreneurs) devaient déclarer chaque année leurs revenus à l'administration fiscale d'une part et à l'Urssaf, d'autre part. Désormais, ils n'ont plus qu'une seule démarche à effectuer.

Avec la Déclaration sociale et fiscale unifiée mise en place en 2021, les travailleurs indépendants déclarent leurs revenus sur [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr). Ceux-ci sont transmis automatiquement à l'Urssaf qui calcule ensuite le montant provisionnel de leurs cotisations.



# 83 %

**DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS se déclarent satisfaits de cette simplification**

## urssaf.fr devient le site unique des indépendants

Depuis septembre 2021, les travailleurs indépendants et artisans commerçants qui avaient l'habitude de se connecter sur le site [secu-independants.fr](https://secu-independants.fr) ont vu leurs services migrer sur [urssaf.fr](https://urssaf.fr). Grâce à ce transfert qui s'est fait « sans couture » puisqu'ils n'ont eu besoin de procéder à aucun changement d'identifiant ni de mot de passe, ces derniers bénéficient désormais de l'ensemble des services en ligne de l'Urssaf.

## HELP, une solution globale pour répondre aux difficultés des travailleurs indépendants :

A l'origine de ce service, un constat partagé au sein de l'Urssaf : les difficultés de paiement des chefs d'entreprises peuvent parfois résulter de problèmes cumulés, médicaux, économiques, structurels ou familiaux, dépassant le seul champ de compétence de l'Urssaf. Pour offrir une prise en charge coordonnée aux indépendants en difficulté, l'Urssaf, l'Assurance maladie, la Caisse d'allocations familiales et l'Assurance retraite ont lancé Help. Le dispositif permet de mobiliser les multiples leviers d'action de la Sécurité sociale afin d'apporter une réponse globale aux fragilités identifiées et permettre aux indépendants de bénéficier des aides auxquelles ils ont droit.

Les travaux préparatoires conduits en 2021 ont consisté à ajuster l'offre et à se coordonner avec les caisses prestataires.

## Le déploiement du dispositif HELP en Corse

Dès le mois d'août 2021, le Directeur adjoint de l'Urssaf Corse et DRRTI, Marc-André Chevrier, réunit l'ensemble des directions des organismes de Sécurité Sociale de Corse, ainsi que la Déléguée à la Protection des Données pour leur présenter le projet HELP – Harmoniser les Echanges entre les Partenaires au service des travailleurs indépendants et chefs d'entreprise en difficulté.

Le projet vise à :

- Anticiper les situations de difficultés rencontrées par les chefs d'entreprise artisans, commerçants et professions libérales ;
- Détecter des cotisants en difficultés de manière anticipée à partir d'informations obtenues en Front Office ou en Back Office dans les organismes de Sécurité Sociale partenaires du projet HELP ;
- Traiter en termes d'activation accélérée des dispositifs adaptés – CMU, RSA, intervention de travailleurs sociaux en lien avec les autres organismes du Régime Général, etc.

Les directions de l'Urssaf de Corse, de la CPAM de Corse du Sud, de la CPAM de Haute-Corse, de la CAF de Corse du Sud, de la CAF de Haute-Corse et de la CARSAT Sud-Est signent la convention

du dispositif HELP le 30 novembre 2021.

Le déploiement du dispositif HELP de la région Corse s'achève avec l'ouverture de l'espace [démarches.simplifiees.fr](https://démarches.simplifiees.fr) dédié par le service informatique de l'Urssaf au mois de janvier 2022.

Un dossier est aujourd'hui en cours de traitement par l'ensemble des organismes partenaires au moyen de [démarches.simplifiees.fr](https://démarches.simplifiees.fr).

## Auto-entrepreneurs : et si vous déléguez vos démarches ?

Les auto-entrepreneurs qui génèrent des revenus via des plateformes numériques peuvent déléguer à celles-ci leurs démarches déclaratives et de paiement.

L'Urssaf fournit un accès API, qui permet aux systèmes d'information des plateformes numériques de dialoguer en temps réel avec celui de l'Urssaf. Les plateformes ou les sites habilités peuvent ainsi communiquer aux auto-entrepreneurs le montant estimé de leurs cotisations sociales, par rapport aux heures travaillées, et procéder à la mise en paiement de ces cotisations ensuite transmises automatiquement et de manière sécurisée à l'Urssaf.

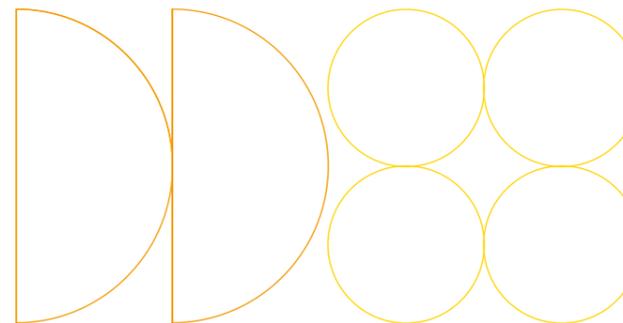
Une innovation qui va fluidifier le quotidien des auto-entrepreneurs qui font le choix de déléguer leurs démarches. Fin 2021, 28 plateformes avaient rejoint le système.

## Praticiens et auxiliaires médicaux : une relation plus fluide

Au cours des trois dernières années, la gestion des professionnels de santé a été regroupée au sein de centres dédiés. Pour quel objectif ? Chaque usager est suivi de bout en bout par un interlocuteur privilégié. Il dispose d'une ligne téléphonique dédiée, d'une adresse postale unique, d'un chabot spécifique et la possibilité d'une mise en relation avec un conseiller.



# Le CPSTI de Corse



Issu de la transformation du RSI au 1<sup>er</sup> janvier 2021, le CPSTI de Corse constitue une émanation régionale du CPSTI national.

Il a pour principales missions de :

- veiller à la bonne application aux travailleurs indépendants des règles relatives à leur protection sociale ;
- veiller à la qualité des services rendus aux travailleurs indépendants par les organismes assurant le recouvrement des cotisations et le service des prestations ;
- appliquer les orientations générales du CPSTI national relatives à l'action sanitaire et sociale déployée en faveur des travailleurs indépendants ;

**Marguerite Cambiaggio**, président  
**Philippe Pasqualini**, vice-président

Titulaires

Suppléants

## Représentants des employeurs

### MEDEF

Alain Perret  
Antoine-Joseph Rossi

## Représentants des travailleurs indépendants

### CPME

Jean-Marc Giammari  
Karina Goffi  
André Mannoni  
Philippe Pasqualini  
Raymond Petretti  
Lucienne Petrolì  
Serge Picciocchi

### U2P

Pierre Battestini  
Martin Burchi  
Marguerite Cambiaggio  
Sébastienne Ferrandini  
Denise Fogacci  
Patrick Mias  
Louise Nicolai  
Caroline Nunzi-Tozza  
Roland Simion

Charles-Dominique Bastian  
Antoine-Marie Cangioni  
Paul Corteggiani  
Jean-Baptiste Emmanuelli  
Eric Filippi  
Marie-Claire Johnston  
Corinne Lopez  
Christiane Mercier  
Julien Pinna Anfriani

### UNAPL-CNPL

François Dumoulin  
Marc Ninu

Henry Nappi  
Paul Quilichini

Le Conseil de la Protection Sociale des Indépendants est composé de 22 membres titulaires et d'autant de suppléants : 15 représentants des travailleurs indépendants et professions libérales actifs et 7 représentants des travailleurs indépendants et professions libérales retraités.

Proposés à la désignation par leurs organisations représentatives respectives, les membres sont désignés par la Mission Nationale de Contrôle. Pour le CPSTI de Corse, ils sont issus de :

- L'U2P ;
- La CPME ;
- Le CNPL ;
- Le Medef

Le support et le fonctionnement du CPSTI repose sur l'Urssaf et son directeur régional et sur son directeur adjoint Marc-André Chevrier, DRRTI désigné en 2016 en application de l'article 16 de la Loi de Financement de la Sécurité Sociale pour 2017 (Directeur Régional du Recouvrement des Travailleurs Indépendants). Le Secrétariat de Direction, les services de l'Administration Générale, de la Paie et naturellement du DCF sont également impliqués, notamment pour la prise en charge des frais de fonctionnement des instances et de la médiation.

### Commission d'action sociale

Marguerite Cambiaggio	Corinne Lopez
Caroline Nunzi-Tozza	Antoine-Joseph Rossi
Denise Fogacci	Roland Simion
Martin Burchi	André Mannoni
Sébastienne Ferrandini	Paul Corteggiani
Patrick Mias	Lucienne Petrolì

### Commission de recours amiable

Sébastienne Ferrandini	Caroline Nunzi-Tozza
Denise Fogacci	Marguerite Cambiaggio
Antoine-Joseph Rossi	Roland Simion
Lucienne Petrolì	André Mannoni

Emmanuel Marquis - Secrétaire  
Aurélie Kravtchenko - Secrétaire-suppléante

## Le bilan de l'action sociale 2021

### L'action sociale 2021 en chiffres

- 752 demandes réceptionnées ;
- 482 aides accordées, pour un montant total de 653 215 € ;
- 264 demandes d'aide rejetées.

### Le dispositif AFE COVID 2

Suite au nombre important de demandes d'aides « AFE Covid2 » (Aide Financière Exceptionnelle) reçues au 24 novembre 2020 (environ 180 000 demandes) et considérant un nombre croissant de demandes d'ici la date limite de dépôt (30 novembre 2020), la CNASS du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI) a voté le 30 novembre 2020, une demande à la tutelle d'une autorisation de l'augmentation des dépenses autorisées du budget national de l'ASS spécifique TI au titre de l'année 2020, à hauteur de 90 millions d'euros afin de pouvoir verser l'aide aux très nombreux travailleurs indépendants qui en ont formulé la demande.

- A la demande de la DNRTI de Corse, une enveloppe budgétaire supplémentaire de 137 369€ a été octroyée.
- Au titre de l'aide COVID 2, 499 500€ ont été versés à 1 121 travailleurs indépendants.

La Commission de Recours Amiables du CPSTI s'est réunie quatre fois en 2021 :

- Le 19 mars 2021
- Le 4 juin 2021
- Le 14 octobre 2021
- 19 novembre 2021

Le CPSTI s'est réuni 4 fois au cours de l'année 2021, dont 2 en distanciel :

- Le 8 février 2021 ;
- Le 7 juin 2021 ;
- Le 13 septembre 2021, en présence de la présidente nationale, madame Sophie Duprez et du directeur du CPSTI national, monsieur Eric Le Bont, ainsi que du Secrétaire du CPSTI national, monsieur Olivier Maillebauu ;
- Le 29 novembre 2021 en séminaire de clôture de la 1<sup>ère</sup> mandature, en présence du médiateur national du CPSTI, monsieur Jean-Philippe Naudon.

Le CPSTI a inscrit à ses ordres du jour et traité différents sujets pour les travailleurs indépendants et professions libérales, parmi lesquels :

- le suivi des indicateurs de performance du recouvrement ;
- la qualité de service ;
- la désignation de la médiatrice du CPSTI ;
- la désignation de ses commissions et secrétaires ;
- l'action sociale ;
- l'accueil commun des travailleurs indépendants et professions libérales ;
- l'accompagnement des créateurs d'entreprise travailleurs indépendants et professions libérales ;
- les relations avec les organismes de prestations reprenant la gestion de la partie prestations du Régime Social des Indépendants ;
- le rapport du Haut Conseil de la Protection Sociale de septembre 2020.

La Commission d'Action Sociale s'est réunie 6 fois en 2021 :

- Le 22 mars 2021 en distanciel
- Le 25 mai 2021 en distanciel
- Le 6 septembre 2021 en présentiel
- Le 25 octobre 2021 en présentiel
- Le 8 novembre 2021 en présentiel
- Le 22 novembre 2021 en présentiel

Les réunions en présentiel se sont déroulées dans le strict respect des gestes barrières et des mesures de distanciation.

DOSSIER

# SOCIÉTÉ

34

Les partenariats de l'Urssaf Corse en 2021

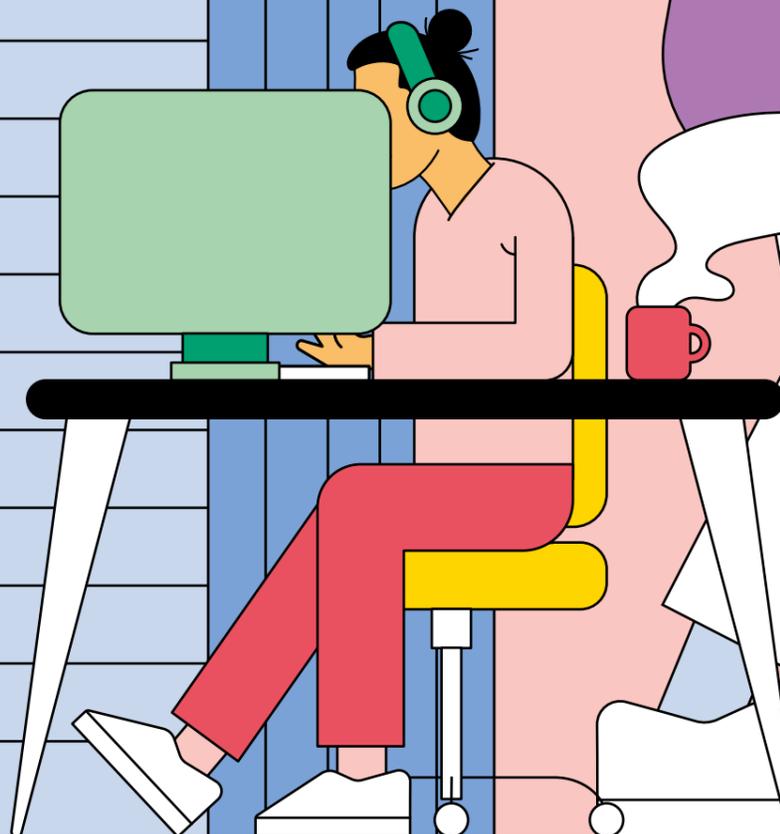
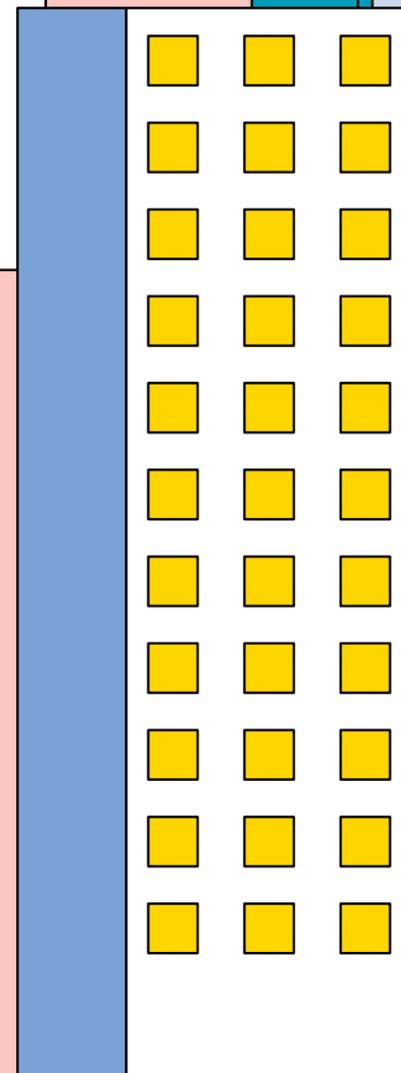
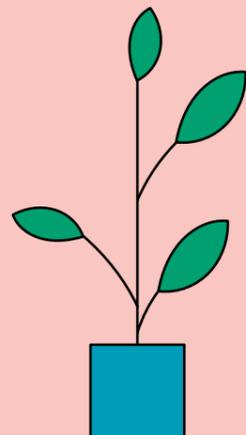
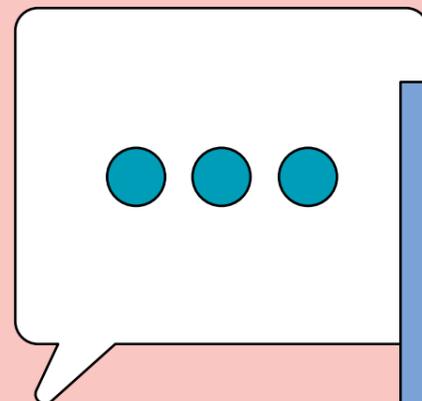
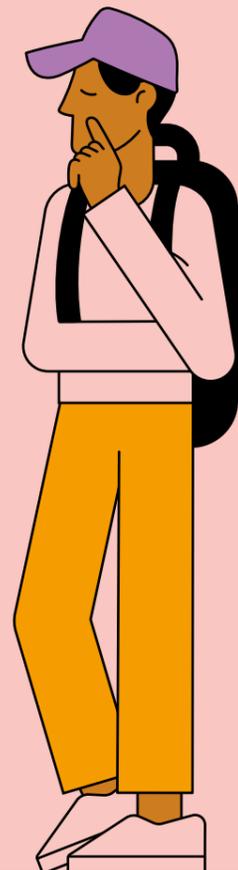
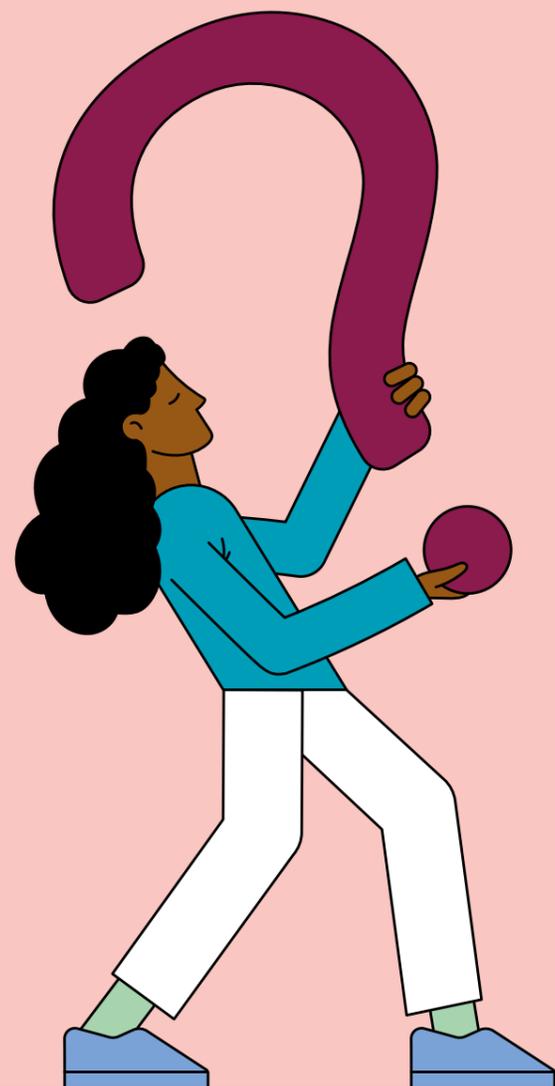
36

Soutenir l'entrepreneuriat féminin

Les jeunes, c'est l'avenir !

38

Les données de l'Urssaf, une photographie de la société



# Les partenariats de l'Urssaf Corse en 2021

## CORSICA PRO TRANSITION

La poursuite de la politique de renforcement des partenariats de l'Urssaf Corse s'est traduite par la signature d'une convention avec Corsica Pro Transition. L'observation des évolutions de l'emploi dans les bassins de vie permet de mieux appréhender les besoins en accompagnement-formation.



## DGFIP-DDFIP

La convention de coopération entre les directions corses de la DGFIP et l'Urssaf a été signée en novembre 2021. Pour mémoire, une convention locale existait entre l'Urssaf et la DRFIP-DDFIP de la Corse du Sud.

Ce nouveau conventionnement a permis d'élargir la pratique avec la DDFIP de Haute Corse dans un cadre formalisé. A noter, la Corse est la seule région à avoir signé une seule convention avec les DDFIP relevant de son territoire.

Le bilan de la convention figure parmi les plus dynamiques, en lien avec l'antériorité du conventionnement avec la Corse du Sud (2019).

Ce bilan a pu être partagé et un cycle de réunion de travail a été initié en avril 2022 afin de dynamiser les échanges et de trouver des modalités de mise en œuvre des différents volets de la convention, en particulier sur le recouvrement et la réception de débiteurs en commun.

En outre, des échanges réguliers sont organisés avec la DRFIP, notamment dans le cadre des comités départementaux de

sortie de crise. En leur sein, les entreprises signalées par « signaux faibles » sont essentiellement débitrices Urssaf, et l'investissement de l'organisme qui en découle est important. Ce partenariat permet d'envisager des assignations communes sur certains dossiers particulièrement sensibles.



## CONVENTION INTER RÉGIONALE DE COOPÉRATION ET DE MUTUALISATION PACA CORSE

Notre convention de coopération et de mutualisation avec l'Urssaf PACA a fait l'objet d'une révision en 2021 qui a été formalisée dans un avenant signé début 2022 avec le nouveau Directeur régional.



## PARTENARIAT LIGNE DE SERVICE TI

Dans le domaine du recouvrement des travailleurs indépendants se mettent en place progressivement les partenariats requis par la réforme de la protection sociale des travailleurs indépendants, au rythme de la mobilisation des caisses nationales et de leurs réseaux sur ce sujet actuel.

Au cours de l'année 2021 et à la suite des contacts pris par le DNRTI (Directeur National du Recouvrement des Travailleurs Indépendants) au niveau national, le DRRTI de Corse a pu ainsi mobiliser les organismes de la Sécurité Sociale qu'ils soient prestataires – Caf, CPAM et Carsat – ou recouvreur – l'Urssaf, autour du projet HELP. La détection, le partage du diagnostic et le traitement accéléré de situations problématiques rencontrées par les cotisants travailleurs indépendants sont rendus possibles par la signature de la convention HELP le 30 novembre 2021.

S'appuyant sur l'espace démarches.simplifiees.fr, mis à disposition des administrations publiques par les services de l'Etat, l'action HELP de Corse encadre le partage de données confidentielles d'un travailleur indépendant entre les administrations partenaires, en le soumettant à l'autorisation formalisée de l'intéressé. Une fois la démarche HELP initiée avec le cotisant bénéficiaire - sur ces bases transparentes et respectueuses du Règlement Général de

la Protection des Données - peut ensuite prendre place le traitement personnalisé et coordonné, entre l'ensemble des organismes de Sécurité Sociale partenaires, de la situation difficile qu'il rencontre.



# Soutenir l'entrepreneuriat féminin

Les femmes représentent 40 % de nos publics et l'Urssaf en prend acte. Son engagement : organiser et soutenir la promotion de la parité dans le monde entrepreneurial français. Sur le terrain, l'Urssaf a construit en 2021 une relation forte avec les communautés de femmes entrepreneures. Et ce n'est que le début !

## L'Urssaf prend des initiatives pour parler aux femmes entrepreneures

- Apporter un véritable soutien dans la compréhension des démarches administratives pour encourager la création d'entreprise.
- Informer les femmes dirigeantes d'entreprise sur le rôle des cotisations sociales, pour faciliter l'acceptation de la collecte et renforcer leur confiance dans le système de protection sociale.
- Démultiplier les possibilités de dialogue avec l'Urssaf pour les orienter vers les offres de service adaptées.

## Des premiers engagements sur le terrain

Des premières actions ont été déployées dans trois régions expérimentatrices, Ile-de-France, Bretagne et Midi-Pyrénées. Les Urssaf pilotes ont commencé par organiser, tout au long de l'année 2021, des rencontres avec les réseaux locaux afin d'identifier leurs besoins.

Au niveau national, l'Urssaf a signé en septembre 2021 une convention de partenariat avec « Les Premières », un réseau de 15 incubateurs dédié à l'accompagnement des femmes créatrices d'entreprises innovantes.

## Et demain ?

L'Urssaf ne compte pas s'arrêter en si bon chemin : en 2022, de nouvelles actions d'accompagnement pourront être déployées, notamment avec le réseau « Femmes des territoires ».



# 82 %

DES FEMMES PARMI LA POPULATION ACTIVE ONT DÉJÀ ENVISAGÉ L'ENTREPRENEURIAT



# 60 %

DES FEMMES VOIENT L'ENTREPRENEURIAT COMME UNE FORME D'ENGAGEMENT POUR CHANGER LA SOCIÉTÉ : c'est aussi un moyen de « donner du sens » à leur vie, pour 35 % d'entre elles

# Les jeunes, c'est l'avenir !

Quand on est jeune, on fait souvent des petits boulots. Mais on ne pense pas toujours à se faire déclarer ! Pourtant, c'est important pour acquérir des droits. En septembre 2021, une grande campagne #Déclarez-moi a parlé à tous les jeunes : salariés, auto-entrepreneurs ou créateurs d'entreprise, tous sont concernés par l'Urssaf.

L'Urssaf assume son rôle social et sociétal et fait écho aux aspirations des jeunes. Pour leur parler l'Urssaf a communiqué sur les réseaux sociaux et est allée à leur rencontre via des structures relais comme les Universités, les Centres Info Jeunes, etc.

La campagne #Déclarez-moi sur les réseaux sociaux une réussite !

- Plus d'1 million d'affichages sur Facebook et Instagram.
- Plus de 2 millions d'affichages sur le digital.
- Près d'1 million d'affichages sur YouTube.



# #DECLAREZ-MOI

Job étudiant ou job à plein temps,  
ton recrutement te donne des droits.

Fais-toi déclarer quand  
tu travailles.

Pour plus d'information, rendez-vous sur [www.urssaf.org](http://www.urssaf.org)

# Les données de l'Urssaf : photographie de la société

Tous les mois, l'Urssaf analyse la vie économique française et produit de nombreux indicateurs nationaux et régionaux utiles aux pouvoirs publics et à ses partenaires.

## Chiffrer les impacts de la crise pour piloter l'activité

En 2021, l'Urssaf Caisse nationale a effectué plusieurs bilans chiffrés de la crise sanitaire, pour éclairer les pouvoirs publics et, *in fine*, favoriser la reprise économique avec des mesures ajustées au contexte. C'est dans ce même objectif que des points de situation hebdomadaires sur les plans d'apurement ont été réalisés. Autant d'éléments déterminants pour estimer les provisions de financement nécessaires.

## L'Urssaf, acteur majeur de la statistique

En pointe sur l'utilisation du big data, experte des données individuelles sur les embauches ou la masse salariale, l'Urssaf nourrit tout au long de l'année les statistiques de l'Insee.

Elle produit également des données par catégories d'usagers. En 2021, la Caisse nationale a ainsi créé un observatoire statistique des travailleurs indépendants à la demande du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI). Un outil pour mieux connaître ce public.

L'expertise statistique du réseau a été reconnue par l'Autorité de la statistique publique qui a, en 2021, labellisé 12 séries statistiques, citons parmi celles-ci la masse salariale, le nombre d'auto-entrepreneurs ou encore leur chiffre d'affaires.

## Des publications en région pour prendre le pouls de la situation économique des territoires

En Corse, l'expertise statistique est au service de la conjoncture économique: publications, partenariats et analyse des données permettent de suivre, en un temps très court, les évolutions économiques des territoires du sud est.

Afin d'assurer l'équité de traitement des données sur l'ensemble des territoires,

la publication trimestrielle Stat'Ur a fait peau neuve. Elle propose désormais un zoom complet sur l'emploi de la région, décliné pour chacun des départements. C'est également au sein de cette publication que la dynamique de l'emploi par secteur d'activité est analysée. Enfin, Stat'Ur concentre une partie de ses données aux évolutions de salaires.

Repère'embauches présente chaque mois les embauches à partir des DPAAE fournies par les entreprises. Les embauches sont analysées selon le type de contrat, leur répartition dans les principales activités et branches s'y rattachant, ainsi que leur évolution annuelle pour chacun des départements de la région Corse. La ventilation selon le profil des entreprises selon leur taille et des personnes embauchées est également présentée.

Par ailleurs, l'ouverture de nos données à nos partenaires, dans le cadre de l'Open Urssaf, permet à chacun d'être plus autonome dans le suivi de crise.

**11,3%**  
d'embauches  
en CDI de plus  
qu'avant la crise



**Près de 87 000**  
de salariés dans  
le secteur privé

**Une  
hausse  
de 6,1%**  
d'emplois dans  
le secteur tertiaire



**Près de  
19 000**  
salariés dans  
le commerce

**2 346€**  
de salaire moyen  
dans le secteur  
privé

**608,8**  
**millions d'€**  
de masse salariale versée  
au cours du 4<sup>ème</sup> trimestre



**13 000**



salariés dans  
l'hébergement  
et la  
restauration

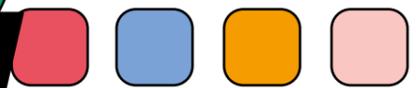
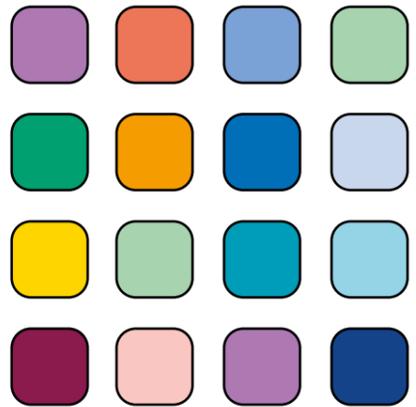
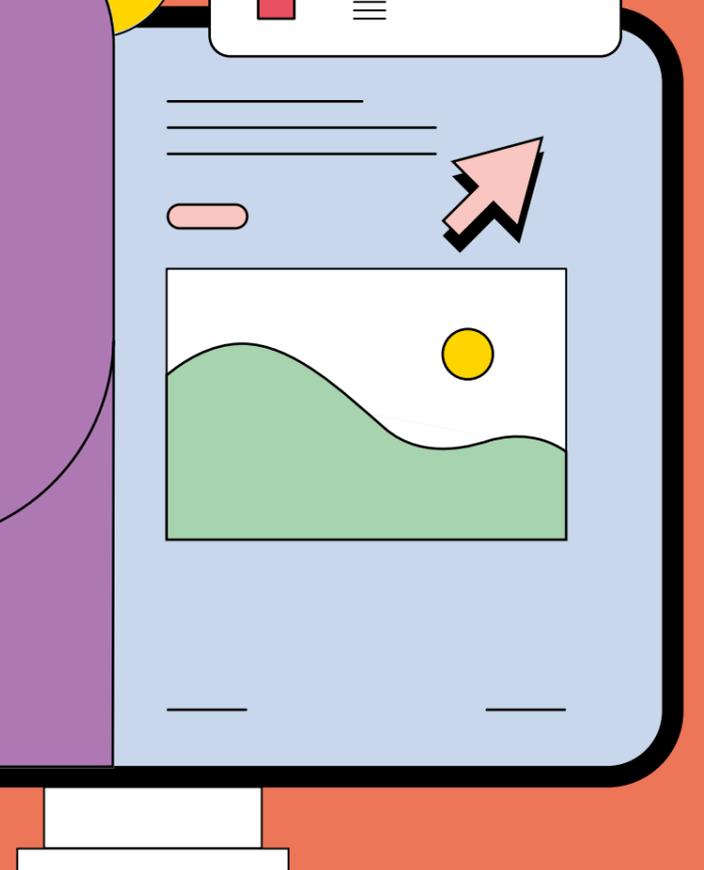
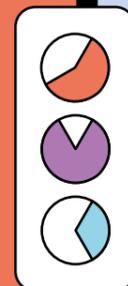
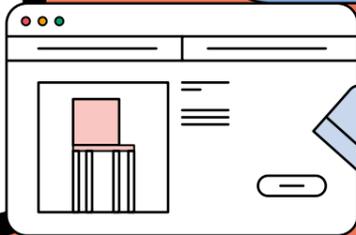
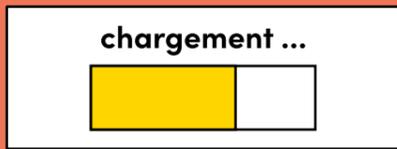
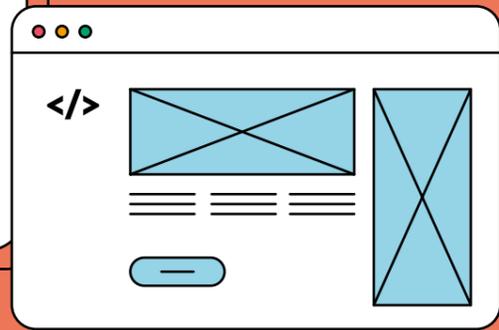
DOSSIER

# HIGH TECH

42

Enquête sur la transformation numérique de l'Urssaf

1



# Les coulisses de la numérisation

des services de l'Urssaf

**Chaque année, la Direction des systèmes d'information (DSI) de l'Urssaf déploie de nombreux projets digitaux pour rendre possible l'évolution des services auprès des usagers et assurer la sécurisation des missions de l'Urssaf et de son réseau. Enquête sur une transformation majeure dont les hommes et les femmes de l'organisme se sont résolument saisis.**

L'Urssaf 3.0 devient une réalité si l'on en juge les innovations numériques en cours depuis plusieurs années. Cette métamorphose s'est poursuivie à un rythme nourri en 2021 avec la conduite de nombreux chantiers informatiques développés sous la houlette de Jean-Baptiste Courouble, directeur des systèmes d'information, et son équipe de plus de 1 000 collaborateurs, répartis sur 13 sites partout en France. Les systèmes numériques sont indispensables pour gérer les milliards d'euros transitant chaque année à l'Urssaf pour financer la protection sociale de toutes et tous.

## Une évolution continue des systèmes d'information pour accompagner tous les publics à tous les instants

Les différentes aides liées à la crise sanitaire, le déploiement des plans d'apurement, le versement de l'indemnité inflation, la préparation de l'avance immédiate de crédit d'impôt, l'enrichissement de l'accompagnement pour de nouveaux publics comme les marins ou les artistes-auteurs... Toutes ces mesures et tous ces chantiers ont beaucoup sollicité la DSI en 2021 qui a dû se montrer réactive et accélérer le « *time to market* » de l'Urssaf pour répondre à ces besoins. Du « *sur-mesure* » et du « *en même temps* » ! En coulisse, cela suppose notamment une « APIisation » des systèmes d'information, véritables moteurs de la modernisation des services à l'Urssaf mais aussi de la création d'un écosystème global avec ses partenaires

(ministères, administration, tierces parties privées etc.). Car qui dit offres de service dit applications performantes avec un niveau de réactivité optimum, une totale fiabilité des données et des plateformes intuitives pour les usagers.

Parmi les chantiers en préparation en 2021 qui ont fortement mobilisé l'expertise API de l'Urssaf :

- La création de Portail Pro qui permet aux entreprises de visualiser sur une seule et même plateforme en ligne leur situation en matière d'obligations sociales, fiscales et douanières.
- La préparation du lancement de l'avance immédiate du crédit d'impôt pour les particuliers employeurs qui passent par un organisme de prestation de services, qui nécessite le déploiement d'une API pour permettre à ces organismes tiers de traiter les données de l'Urssaf avec leurs propres systèmes d'information. Une interconnexion constante !

En outre, au service des utilisateurs, les chatbots (2,5 millions d'interactions en 2021) et les voicebots (28 000 appels pris en charge par les robots conversationnels en 2021) utilisant l'intelligence artificielle ont été renforcés pour apporter une réponse toujours plus fine aux questions des usagers.

La DSI a aussi mené à bien la fusion des bases de données issues des Urssaf Haute-Normandie et Basse-Normandie désormais réunies en une seule.

## Le Big Data, pour un usage efficace des données des usagers

Difficile de se rendre compte du volume de données reçues et donc traitées par l'Urssaf (revenus, déclarations, aides versées, identités, etc.) : des milliards d'informations dont les équipes de la DSI doivent se saisir pour optimiser les services aux usagers et répondre aux besoins métiers des agents de l'Urssaf. Quelques exemples : le Big Data est au fondement de la Déclaration sociale nominative (DSN) pour traiter les lignes de salaires des 25 millions de salariés soit 300 millions de lignes de données par an, l'accompagnement des entreprises en difficulté est rapide, les contrôles sont plus efficaces, le déploiement des aides Covid a été possible dans un calendrier très resserré.

“

**La DSI a travaillé en 2021 à rendre le système d'informations de l'Urssaf invulnérable.**

## Nouveau paradigme à l'Urssaf, la création d'un cloud souverain

Face à l'ampleur des données à traiter et du besoin impérieux de souplesse et de rapidité dans la mise à disposition des services, la conception de nouveaux services et l'amélioration des offres existantes, la DSI a créé un cloud made in Urssaf. Il permet un déploiement et un développement continu des applications développées par la DSI ; on est passé d'un « *time to market* » de plusieurs mois à une approche agile et réactive. La première mise en application via le Cloud a été la gestion du transfert de la collecte des cotisations sociales des marins vers l'Urssaf. D'autres suivront...

Changement technique mais aussi changement culturel selon Jean-Baptiste Courouble. Aujourd'hui, l'occurrence de bugs est passée dans le process normal de déploiement de système car la DSI est en mesure de les corriger et de les améliorer instantanément et en continu.

## Un renforcement de la cybersécurité

Impossible d'imaginer une retraite non versée, des soins non remboursés, des contributions sociales non collectées... Et pour s'en assurer, la DSI a travaillé en 2021 à rendre le système d'informations de l'Urssaf invulnérable. Opérateur de services essentiels, tributaire des réseaux informatiques et de systèmes d'information dont l'arrêt ou la mise en risque aurait un impact significatif sur le fonctionnement de l'économie et de la société, l'Urssaf a recruté un responsable des systèmes d'information directement rattaché à la Direction générale. Elle s'est également dotée d'une sous-direction dédiée à la cybersécurité pour renforcer la sécurité des activités essentielles comme le système national de trésorerie et, en cas de risque, être en mesure d'activer des solutions de maintien de service.

## Une acculturation numérique aussi en interne

L'informatique, ce ne sont pas que des machines. C'est aussi toute une communauté humaine de plus en plus à l'aise avec le digital. Les femmes et les hommes de l'Urssaf utilisent quotidiennement les outils numériques, sur site ou depuis chez eux. En 2021, plus de 2 000 collaborateurs ont participé aux ateliers d'acculturation numérique (culture collaborative digitale, sécurité informatique, etc.). Ils sont plus de 1 000 à avoir assisté en distanciel à un forum de l'innovation. Certains s'impliquent dans l'open data en partageant des jeux de données sur open.urssaf.fr, d'autres développent en low code de nouveaux services, d'autres encore inventent les outils de demain via le programme d'intrapreneuriat. Ce dernier a permis, en 2021, de mettre sur pied des solutions numériques permettant, par exemple, de faciliter la prise de note des inspecteurs de l'Urssaf pendant leurs contrôles, de mieux organiser la continuité de l'activité des équipes en charge de l'accueil physique et téléphonique du public ou encore de faciliter la relation entre les parents et leurs assistantes maternelles. Le Big Bang, on vous dit...

## POC POUR LES AUTO-ENTREPRENEURS SOURDS ET MALENTENDANTS

L'accessibilité des services de l'Urssaf est au cœur des préoccupations de tous les collaborateurs. C'est la raison pour laquelle un POC (Proof of concept) a été mis en œuvre pour les auto-entrepreneurs sourds et malentendants. La direction de l'innovation et du digital a expérimenté un service qui leur permet de converser avec l'Urssaf en passant par un tiers qui maîtrise la langue des signes, dans le cadre de rendez-vous en visioconférence avec Rogerveoice, une application mobile qui permet aux personnes sourdes et malentendantes de passer et de recevoir des appels téléphoniques.

### Fonctionnement :

Quand on est sourd et malentendant, on clique sur un bouton, qui ouvre une fenêtre permettant de passer par un intermédiaire qui maîtrise la langue des signes. Ce dispositif sera à terme déployé pour d'autres publics.

DOSSIER

# CULTURE

46

Organigramme

50

L'Urssaf révèle le sens de ses métiers

53

Égalité femmes-hommes : des postes pour l'avenir

48

Le télétravail en toute confiance

51

Faire progresser nos collaborateurs

54

La responsabilité sociale



# Organigramme de l'Urssaf Corse

DIRECTEUR  
INFORMATIQUE STATISTIQUES



**Manuel FALASCHI**

SOUS-DIRECTEUR



**Antoine Scarbonchi**  
Ressources Humaines  
Administration Générale  
Contrôle de gestion –  
Suivi budgétaire

DIRECTRICE ADJOINTE



**Marie-Pascale Simoni**  
Production Régime Général  
Recouvrement amiable et forcé  
Régime Général  
Contrôle et affaires juridiques

DIRECTEUR ADJOINT



**Marc-André Chevrier**  
Production Travailleurs  
Indépendants  
Recouvrement amiable et forcé  
Travailleurs Indépendants

DIRECTEUR COMPTABLE  
ET FINANCIER



**Guillaume Campocasso**  
**Trésorerie**  
Trésorerie et encaissement  
Gestion comptable administrative  
Vérification  
Comptabilité gestion Recouvrement  
**Maîtrise des activités**  
Validation des comptes

# Le télétravail en toute confiance

**Au sein de la Sécurité sociale, l'Urssaf a été pionnière dans l'adaptation au télétravail pendant la crise sanitaire. En 2021, l'organisme pérennise le travail à distance en accompagnant ce changement de méthode.**

**A**près la signature, le 27 juillet 2021, d'un accord national relatif au télétravail, 40 % du personnel de l'Urssaf Corse bénéficient déjà de l'accord local sur le télétravail du 16 avril 2018. Après la signature, le 27 juillet 2021, d'un accord national relatif au télétravail, un avenant agréé en mai 2022 ouvre le télétravail à l'ensemble des collaborateurs corses.

## Travailler efficacement à distance

Au 31 décembre 2021, l'ensemble du personnel est doté de PC portables.

Cet équipement permet une mise en œuvre rapide du télétravail mais aussi du travail à distance en cas de nécessité.

Les formations à destination de l'ensemble des télétravailleurs et de leurs managers (Collaborer en mode télétravail, Manager un collaborateur en situation de télétravail) ont été déployées en septembre 2021 et se sont poursuivies sur le 1er trimestre 2022.

“

Avec le nouvel avenant agréé en mai 2022, l'intégralité des collaborateurs de l'Urssaf Corse peuvent bénéficier de cet accord. Le recensement est actuellement en cours au sein de l'organisme.

Antoine Scarbonchi, Directeur des Ressources Humaines



## Maintenir le lien /faire vivre le collectif

Dès l'été 2021, la reprise du travail en présentiel a été progressive : deux jours, puis cinq par semaine à compter d'octobre.

Dans le même temps l'organisation en présentiel des réunions et des formations a été encouragée.

## Se déconnecter quand il faut

Qui dit télétravail dit aussi... droit à la déconnexion ! Parce que nous avons tous des ordinateurs et des téléphones mobiles, nous sommes joignables à tout moment. Pour autant, cela ne doit pas nous encourager à rester rivés à nos écrans.

Le droit à la déconnexion a été un sujet d'échanges avec les instances représentatives du personnel qui devrait aboutir sur la rédaction d'une charte.

# L'Urssaf révèle le sens de ses métiers

**A**près une phase de co-construction de plusieurs mois embarquant ses salariés, l'Urssaf a lancé sa stratégie de marque employeur en avril 2021. Ses objectifs : renforcer l'attractivité de son réseau, fidéliser ses collaborateurs et mettre en avant ses valeurs et son identité. Immersion dans la construction de la marque employeur de l'Urssaf.

## Une marque employeur co-construite avec et pour ses collaborateurs

Quoi de plus naturel que d'impliquer les collaborateurs de l'Urssaf, les femmes et les hommes qui font la richesse de l'organisme, pour définir ensemble ce qui fait sa différence et mettre des mots sur son identité en tant qu'employeur ?

C'est le choix qu'a fait l'Urssaf pour construire une marque employeur attractive et surtout, proche des réalités du terrain. Plusieurs ateliers d'échanges ont été organisés pour donner la parole aux collaborateurs issus de tout le réseau et représentatifs de la diversité des métiers de l'Urssaf.

L'organisme est allé au bout de la démarche en interrogeant également des candidats, collaborateurs démissionnaires et nouveaux salariés pour avoir une vision parfaitement exhaustive des traits de l'Urssaf en tant qu'employeur.

L'Urssaf a ensuite, une fois encore avec l'aide de ses collaborateurs, exploité toute cette matière pour mettre en mots sa marque employeur : quel est le sens de notre mission au sein de l'Urssaf ? Comment travaillons-nous pour la mener à bien ? Dans quel environnement évoluons-nous ?

## LES 3 PILIERS DE LA MARQUE EMPLOYEUR DE L'URSSAF

Faire partie du réseau des Urssaf, c'est...

- **Faire partie d'un collectif qui s'engage :** travailler à l'Urssaf, c'est être attaché à sa mission d'intérêt général et être acteur du développement économique. C'est aussi être investi dans de nombreuses initiatives solidaires, être engagé en faveur de la diversité et la protection de l'environnement.
- **Placer l'écoute et le dialogue comme moteurs de notre action :** travailler à l'Urssaf, c'est être à l'écoute de nos publics pour définir les services les plus adaptés à leurs besoins. C'est aussi travailler au sein d'un environnement de travail agréable, basé sur un équilibre entre vie professionnelle et vie privée, notamment grâce au télétravail. C'est enfin bénéficier de parcours de développement des compétences adaptés à nos métiers et à nos ambitions professionnelles.
- **Évoluer dans un environnement dynamique avec des projets stimulants et d'envergure :** travailler à l'Urssaf, c'est évoluer dans un réseau ouvert sur son environnement, faisant appel à de nouvelles méthodes de travail et favorisant la dynamique d'innovation interne. C'est également réfléchir collectivement à l'avenir de notre organisation.

# Faire progresser nos collaborateurs

**2021 fut une année cruciale pour la formation. En effet, l'Urssaf a signé une convention de partenariat avec l'institut 4.10, spécialiste des formations certifiantes des collaborateurs de la protection sociale.**

**Sous l'égide de l'Institut 4.10, qui a pour mission de préparer les collaborateurs de la Sécurité sociale à l'exercice de leur métier et de les accompagner dans le développement de leurs compétences, l'Urssaf a**

**repris la main sur la formation de ses collaborateurs : deux campus ont vu le jour, un en Île-de-France pour les formations DAMC\* et un en Nouvelle-Aquitaine pour les métiers du recouvrement et de la relation de service (formation OMEGA).** Les formateurs sont majoritairement issus du réseau Urssaf.

## Évoluer dans son rôle de manager

En 2021, plusieurs formations destinées aux managers avec pour objectif d'améliorer les pratiques, dans un contexte de travail hybride qui impacte en profondeur nos façons de faire, ont

été lancées dans les domaines suivants :

- risques psychosociaux
- management en hybride (présentiel / distanciel)
- efficacité des entretiens annuels d'évaluation, menés à distance
- management agile.



\* Dispositif d'accès aux métiers du contrôle

L'URSSAF de Corse, accompagne ses salariés tout au long de leur vie professionnelle, leur permettant d'acquérir et de développer les compétences nécessaires pour mener à bien les missions qui leur sont confiées.

Pour l'année 2021, l'organisme a formé 89 agents sur un effectif total de 98.

Le total des heures de formation pour 2021 s'élève à 4 066 heures.

90,81% du personnel a suivi une heure ou plus de formation en 2021 contre 71,43% en 2020.

61,80% sont des femmes et 38,20% des hommes.

Les hommes ont suivi 684,5 heures de formation soit 16,84 %, et les femmes ont suivi 3 381,5 heures de formation soit 83,16 %.

Fait important à noter, l'Urssaf de Corse du fait de la pandémie a dû s'adapter et déployer le plus grand nombre de ses formations en distanciel : 3 338 heures en FOAD soit 82,10% et 728 heures en présentiel soit 17,90%.

Nous avons pu former un grand nombre de salarié grâce à la formation mise en place en présentiel sous un format de deux heures sur la thématique importante « des gestes qui sauvent ».

“

En 2021, un parcours de formation contrôleur du recouvrement a débuté, avec l'entrée en formation en avril 2021, d'un élève contrôleur du recouvrement qui sera certifié en avril 2022.

Deux agents ont obtenu la certification de leur parcours de formation gestion des comptes en 2021, un agent avec la spécificité Régime Général et un agent module travailleur indépendant.

Dans la continuité de 2020, les formations de management stratégique et opérationnel se sont poursuivies activement et s'achèveront en 2022.

En 2021, et pour la première fois l'Urssaf de Corse a procédé au recrutement d'un salarié en contrat en alternance qui sera parmi nous jusqu'en aout 2023.

Trois agents ont accompagné des stagiaires dans le cadre leur formation en exerçant des fonctions de tuteurs tout au long de l'année 2021.

Nous pouvons nous féliciter de l'excellente exécution du plan de formation mis en œuvre tout au long de l'année 2021.

Antoine Scarbonchi, Directeur des ressources Humaines

## Égalité femmes-hommes : des pistes pour l'avenir

**Le réseau des Urssaf va encore plus loin grâce à un tout nouvel accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Décryptage.**

Prévu par la loi, l'accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été signé le 14 décembre 2021.

Six thèmes sont couverts par cet accord : l'embauche, la formation, la rémunération, l'avancement professionnel et l'articulation entre vie personnelle, familiale et professionnelle.

**L'Urssaf vise l'exemplarité pour l'égalité femmes-hommes**

Pour trois indicateurs sur quatre, l'Urssaf Corse obtient la note maximale. L'accord sur relatif à l'égalité

professionnelle entre les femmes et les hommes signé en 2019 vise à capitaliser sur ces excellents résultats et à déployer de nouvelles mesures pour que l'Urssaf soit exemplaire en matière d'égalité entre les femmes et les hommes.

“

L'index d'égalité professionnelle de l'Urssaf est de 99 sur 100 : c'est un excellent score.

Antoine Scarbonchi, Directeur des ressources Humaines



# l'Urssaf recrute

Avec nous,  
agissez pour une protection  
sociale durable et solidaire

Retrouvez toutes nos offres sur [lasecurecrute.fr](https://lasecurecrute.fr)



# La responsabilité sociale

## Démarche solidaire, développement durable, challenges, marche,...

Pour l'Urssaf Corse, et dans la continuité des actions menées les années précédentes, le plan RSO 2021 a été mis en œuvre tout au long de l'année.

Bien que perturbé par la crise sanitaire, différentes actions ont été menées sur chacun des engagements.

**Concernant la gouvernance**, un nouveau pilote RSO a été désigné suite au départ du précédent pilote pour un autre organisme.

À titre d'illustration, sur cet engagement, la démarche et les résultats ont été présentés au Conseil d'Administration (une présentation de la démarche aux IRP avait été réalisée en fin d'année 2020).

La cartographie des parties prenantes a été réalisée au travers du "Portail Partenaires" de l'Urssaf.

En lien avec les actions prévues au projet d'entreprise, les actions de développement durable se sont poursuivies.

**En matière de responsabilité sociale interne**, les actions RH déjà engagées se sont poursuivies.

Un avenant au protocole existant a permis un assouplissement des conditions d'accès au télétravail. Au 1er janvier 2022, 40 % de l'effectif exerce son activité en télétravail.

**Au titre de la réduction de l'impact environnemental**, l'organisme est entré dans une démarche de rénovation de ses locaux pour préparer l'échéance de réduction des consommations d'énergie primaire de 40% d'ici 2030.

L'Urssaf Corse est partie prenante du projet de Plan de Mobilité Inter-Administrations (PMIA) sur le grand pays Ajaccien organisé par la DDTM 2A. A une échelle moindre, les contenants plastiques ont été abandonnés au profit du verre.

**Les enjeux de la RSO dans la stratégie et le processus d'achat**, sont pris en compte.

L'organisme a contracté presque exclusivement avec des PME locales et s'est efforcé d'inclure des clauses environnementales et sociales dans ses marchés.

Des contrats existent avec des entreprises du secteur protégé (ESAT) pour l'entretien des espaces verts ou des services ponctuels de restauration.

**L'implication sociétale sur les territoires**, se traduit par des enjeux de développement de l'offre de services, en partenariat avec d'autres organismes de sécurité sociale ou d'autres partenaires ainsi que l'inclusion numérique.

Le partenariat inter-organismes de sécurité sociale relatif à la mutualisation d'activité sur les flux entrants ainsi que les nombreuses conventions signées (plus d'une dizaine) avec les partenaires au service des cotisants (ex: DRFIP, ADEC, CROEC, Pôle-emploi, etc.) sont toujours en cours.

Les actions du plan RSO seront poursuivies sur l'année 2022 et une attention particulière sera portée à la communication interne.

Les actions du plan RSO seront poursuivies sur l'année 2022 et une attention particulière sera portée à la communication interne.

99  
points

Index d'égalité  
professionnelle



90 %  
Taux de formation

11,2 %  
du personnel en  
temps partiel



40 %  
du personnel en  
télétravail

21,4 %  
Taux de séniors

3,96 %  
Taux de turn over



10

Réunions des  
instances  
Dialogue  
social

# LES DÉCIDEURS

## Le comité de direction



- 01 Manuel Falaschi**, Directeur Régional
- 02 Guillaume Campocasso**, Directeur Comptable et Financier
- 03 Marie-Pascale Simoni**, Directrice Adjointe
- 04 Marc-André Chevrier**, Directeur Adjoint
- 05 Antoine Scarbonchi**, Sous-Directeur

Le comité de direction se réunit tous les quinze jours. Ce comité constitue le socle principal de la gouvernance de l'Urssaf Corse, de par son périmètre et son rythme de réunion. C'est une instance de décisions, mais aussi d'échanges, de partage d'informations (zoom sur des thématiques...) et de concertation.

Le comité de Direction peut s'adjoindre, en fonction des sujets traités, des compétences de salariés ou cadres de l'organisme.

Les sujets suivants sont abordés :

- Point de situation sur les décisions/actions Codir,
- informations du directeur sur les évolutions nationales,
- reporting sur les instances de niveau 1 (Conseil de réseau),
- veille sociale et politique,
- revue des indicateurs CPG et intéressement,
- projets stratégiques,
- concertation/consultation sur les évolutions significatives d'organisation au regard du CPG,
- les orientations en terme de ressources,
- de partenariats, de communication, de pilotage,
- maîtrise des risques,
- actualité des services (chaque responsable de service).

Dans le cadre d'une meilleure communication managériale, tous les managers sont invités 2 fois par an à participer au comité de pilotage fonctionnel.

# Le conseil d'administration

au 31 décembre 2021

Le conseil d'administration approuve la décision de nomination par le Directeur de l'Urssaf Caisse nationale, le Directeur et le Directeur comptable et financier. Il vote les budgets de la gestion administrative, dans le cadre d'un contrat pluriannuel de gestion liant l'organisme à l'Urssaf Caisse nationale qui fixe les orientations nationales. Il approuve les comptes annuels de l'organisme établis par le Directeur comptable et financier et arrêtés par le Directeur. Il oriente l'activité de la caisse en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis par le Directeur, notamment ceux relatifs au fonctionnement administratif et financier de l'organisme.

**Jean-Toussaint Mattei**, président  
**Lucienne Petroli**, vice-président  
**Virginie Gonin**, 2<sup>e</sup> vice-président  
**Antonin Bretel**, 3<sup>e</sup> vice-président

Titulaires Suppléants

## Représentants des employeurs

### MEDEF

François Ceccaldi	Jean-Claude Campana
Olivier Fosse	Emmanuel Castellani
Eric Abeli	Jean-Rémi Santucci

### CPME

Karina Goffi	Benoît Chaudron
--------------	-----------------

### U2P

Sébastien Ferrandini	Antoine Marcaggi
----------------------	------------------

## Représentants des travailleurs indépendants

### CPME

Lucienne Petroli	Bertrand Dipéri
------------------	-----------------

### U2P

Jacques-Pierre Mereu	non désigné
----------------------	-------------

### UNAPL-CNPL

Marc Ninu	non désigné
-----------	-------------

## Personnes qualifiées\*

Véronique Cesari-Acker  
Marie-Désirée Marcellini-Nicolai  
Jean-Antoine Pietri  
Jean Houbeaut

## Représentante Instance Régionale pour la Protection Sociale des TI\*\*

Louise Nicolai

Titulaires Suppléants

## Représentants des assurés sociaux

### CGT

Antonin Bretel	Annie Desert
Marie-Antoinette Chevalier-Franchi	Stéphane Leroy

### CGT FO

Jean-Baptiste Leccia	Stéphane Melchior
Marcel Santini	Joseph Pronesti

### CFE CGC

Paul Fabiani	non désigné
--------------	-------------

### CFDT

Jean-Toussaint Mattei	Anne-Laure Filippi
Gérard Mortreuil	Patrick Pianelli-Balisoni

### CFTC

Virginie Gonin	Renaud Mazin
----------------	--------------

## Représentants du personnel\*\*

### CFDT

Ange Nicolini	non désigné
Laure Caccavelli	non désigné
	Sylvie Casamatta
	Claudine Casu

### STC

Nathalie Padovani	non désigné
-------------------	-------------

\* voix délibérative  
\*\* voix consultative

## Les commissions du conseil d'administration

### Commission financière

Elle vérifie la comptabilité et présente au conseil d'administration un rapport des opérations financières exécutées.

Marc Ninu  
Jean-Antoine Pietri  
Antonin Bretel  
Sébastien Ferrandini  
Jean-Baptiste Leccia  
Jacques-Pierre Mereu

### Commission des marchés

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

Représentants les cotisants :  
François Ceccaldi Marc Ninu  
Lucienne Petroli Olivier Fosse  
Représentants des salariés :  
Virginie Gonin Gérard Mortreuil  
Jean-Baptiste Leccia

### Commission de recours amiable (Cra)

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

Représentants employeurs :  
François Ceccaldi Lucienne Petroli  
Sébastien Ferrandini Jacques-Pierre Mereu  
Représentants salariés :  
Paul Fabiani Antonin Bretel  
Marie-Antoinette Chevalier Franchi Virginie Gonin



4

RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE SES COMMISSIONS

## En 2021, le conseil s'est ainsi prononcé sur :

### Conseil d'administration du 26 mars 2021

- Approbation du procès-verbal du CA du 11 décembre 2020 (vote)
- Notification budgétaire n°5 2020 (vote)
- Bilan des marchés 2020 (vote)

### Conseil d'administration du 09 juillet 2021

- Approbation du procès-verbal du CA du 26 mars 2021 (vote)
- Approbation des comptes 2020 (vote)
- Notification budgétaire n°1 et n°2 2021 (vote)
- Rapport d'activité 2020 (vote) et plaquette chiffres clés 2020)

### Conseil d'administration 29 octobre 2021

- Approbation du procès-verbal du CA du 09 juillet 2021 (vote)
- Notifications budgétaires n°3 2021 (vote)
- Rapport d'activité 2020 du médiateur de l'Urssaf Corse

### Conseil d'administration du 17 décembre 2021

- Approbation du procès-verbal du CA du 29 octobre 2021 (vote)
- Renouvellement annuel de la Commission de Recours Amiable (vote)
- Notification budgétaire n°4 2021 (vote)
- Budget initial 2022 (vote)

# COURRIERS des usagers

Envoyez-nous vos messages, nous y répondons !

Je dois dire que le nouvel outil créé par l'Urssaf pour gérer les fins de contrat est particulièrement chouette et simplifie vraiment la vie. Bravo et merci. Le service public numérique comme on l'aime !

Quel plaisir d'avoir affaire à un service public de qualité ! Suite à des problèmes avec un prestataire, prise de contact avec l'Urssaf Ile-de-France, deux appels, des gens compétents et qui expliquent super bien, situation résolue en 10 minutes. Bravo !!

Je voudrais vraiment remercier l'Urssaf pour sa réactivité et d'avoir pris l'initiative de me contacter sur Twitter. Je n'aurais pas eu le courage d'entreprendre la démarche.

J'ai reçu un très bon accompagnement pour la création de mon auto-entreprise, la conseillère a répondu à toutes mes questions de manière précise et sympathique. J'ai eu le rendez-vous la veille pour le lendemain et l'appel était ponctuel. N'hésitez pas à les solliciter

Un grand merci aux collaborateurs. Je suis toujours agréablement surprise par leur accueil téléphonique. Ils conjuguent à merveille courtoisie et professionnalisme. Ils sont bienveillants et n'hésitent pas à vous rappeler pour de plus amples explications. Bravo.



J'avais un problème d'adresse mail : je ne pouvais pas créer de compte pour mon EURL car j'utilisais la même adresse mail que lorsque j'ai créé ma micro-entreprise. En utilisant une autre adresse mail, sur les conseils d'un agent Urssaf, tout est rentré dans l'ordre. C'était la deuxième fois que je contactais l'Urssaf, et à chaque fois, j'ai une réponse, et des solutions adaptées. Je tenais à dire que pour ma part, l'expérience est plus que fluide, adaptée et agréable.

**La personne qui m'a accompagné a pris le temps de comprendre ma situation,** comprendre mes besoins, elle m'a beaucoup réconforté et je l'en remercie.

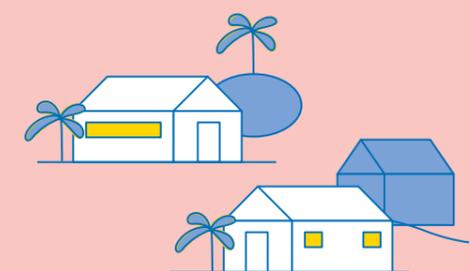
La personne était là pour m'aider, ça se sentait que ça lui tenait à cœur de m'apporter des solutions.

Oh ! Vous savez quoi ? J'ai réussi à faire ma déclaration artiste auteur Urssaf en moins de 5 minutes !!! Quand ça marche pas, faut le dire, mais quand ça marche aussi !

Quand ça fonctionne, il faut le dire aussi, les services de @urssaf viennent de régler le problème, à l'instant. Merci pour la réactivité !

Je ne sais pas si on réalise à quel point l'Urssaf innove en ce moment mais c'est incroyable.

Auto-entrepreneuse depuis deux ans, j'ai toujours eu des réponses rapides et claires aux messages envoyés sur l'espace personnel. Appréhendant mes premiers contacts avec l'Urssaf, je fus rassurée d'être guidée par des conseillers bienveillants au téléphone sur les questions administratives ou financières que je pouvais me poser.



L'histoire se termine bien : une (très) gentille dame de l'Urssaf artistes-auteurs vient de m'appeler. On a pu ensemble débloquer mon accès, et je peux désormais, pour de vrai, me connecter à mon compte. Bravo, vraiment .

Je suis venu avec un problème, je suis reparti sans. La personne à l'accueil a été très compétente. Très gentille, elle est un exemple à suivre dans le domaine de l'administration. Bravo !

**En tant qu'entrepreneur, je tiens à tirer mon chapeau à l'Urssaf** pour son travail pendant la crise. Pendant des années, on disait que c'était bureaucratique, administratif, etc. mais l'Urssaf a été très bien au cours de cette période, les gens ont pu appeler, et les gens ont eu des réponses. On a pu savoir vers où on allait, et comment on y allait. Je tiens à féliciter l'Urssaf pour le travail exceptionnel, incroyable fait pendant ces 18 mois de crise.

Votre accompagnement de notre client dans le contexte actuel lui a permis d'envisager sereinement la sortie de crise sanitaire. Merci pour votre écoute et votre réactivité



# les petits mots

## #DEMAIN

Projet interne dédié à la mise en place de la nouvelle organisation du travail : télétravail / flex office / management à distance / travail hybride.

### ACCOMPAGNEMENT

Notamment des créateurs d'entreprises, nouvelle offre développée en 2021 par l'Urssaf Corse ayant permis à 448 créateurs de disposer d'un suivi individuel en 2021.

## OPIAC

Outil de pilotage et de suivi de l'activité développé en Urssaf Corse et aujourd'hui utilisé par la moitié du réseau des Urssaf.

## COSMOS

Projet interne visant l'amélioration de la relation de services 40 projets, plus de 100 livrables

## HELP

Offres multipartenaires pour accompagner les indépendants en difficulté afin de leur apporter des réponses globales et ainsi favoriser l'accès aux droits.

## COSI

Projet interne visant à améliorer les courriers envoyés aux usagers pour les rendre plus accessibles.

## PEPITES

Plateforme d'idéation dédiée aux collaborateurs du réseau des Urssaf pour donner naissance à plusieurs projets visant l'amélioration des services, tant pour les publics internes qu'externes.

## INNOVATION

Pour optimiser les circuits et les services internes et externes : participation au grand prix de l'innovation de l'Urssaf Corse pour la gestion des flux entrants Caf.

## OPEN. URSSAF

Mise à disposition du grand public et des professionnels des données statistiques sur l'emploi, les travailleurs indépendants, etc.

# Jeux<sup>n°01</sup>

Z	R	E	S	P	O	N	S	A	B	I	L	I	T	E	T	V	E	L	U
B	F	L	T	E	G	K	X	V	Y	E	D	Q	A	X	O	H	M	S	N
R	T	O	A	I	R	J	C	Z	S	M	P	F	R	O	J	P	A	C	V
M	R	I	P	E	V	A	W	C	O	N	U	A	B	N	O	G	T	K	I
E	A	Q	J	U	R	I	R	E	L	A	N	C	E	E	E	I	N	S	R
M	N	G	J	O	I	Y	T	A	I	C	B	Q	L	R	O	N	A	T	M
P	S	O	C	I	E	T	E	C	D	S	D	K	U	A	D	N	D	H	J
L	F	X	M	H	U	R	S	S	A	F	U	J	C	T	X	O	N	A	A
O	O	N	D	H	G	C	V	A	R	O	Q	B	H	I	C	V	E	Q	P
Y	R	U	O	E	W	R	A	P	I	L	R	A	I	O	B	A	P	X	U
E	M	O	U	R	C	I	N	Q	T	U	C	P	N	N	I	T	E	V	R
U	A	G	O	Q	U	L	M	E	E	B	A	R	E	S	A	I	D	O	E
R	T	C	L	O	U	D	A	I	D	A	S	O	V	Q	H	O	N	U	M
S	I	E	K	T	Q	P	S	R	E	T	I	A	M	U	D	N	I	I	E
O	O	V	H	O	I	R	N	E	A	U	D	E	C	O	U	Y	E	M	N
S	N	E	R	C	O	T	I	S	A	T	I	O	N	D	S	O	A	Q	T
N	I	A	M	E	D	Z	U	R	Z	O	I	V	I	Z	F	R	U	S	C
A	P	O	I	S	Y	E	T	I	M	I	X	O	R	P	I	N	A	H	U
Z	V	Q	N	U	O	D	Q	L	E	R	H	U	N	N	L	W	X	Q	F
G	B	P	R	O	T	E	C	T	I	O	N	D	S	C	T	R	O	K	D

### Mots cachés :

APUREMENT  
CLOUD  
COTISATION  
DECLARATION  
EMPLOYEUR  
EXONERATIONS  
DEMAIN

INDEPENDANT  
INNOVATION  
MARIN  
PROACTIVITE  
PROTECTION  
PROXIMITE  
RESPONSABILITE

RELANCE  
SOCIETE  
SOLIDARITE  
TRANSFORMATION  
URSSAF  
USAGER



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

**ABONNEZ  
-VOUS !**



URSSAF CORSE

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

Contactez nous

**par courrier**

Urssaf Corse  
Boulevard Abbé-Recco  
BP 901

20701 Ajaccio Cedex 9

**par courriel**

[www.contact.urssaf.fr](#)