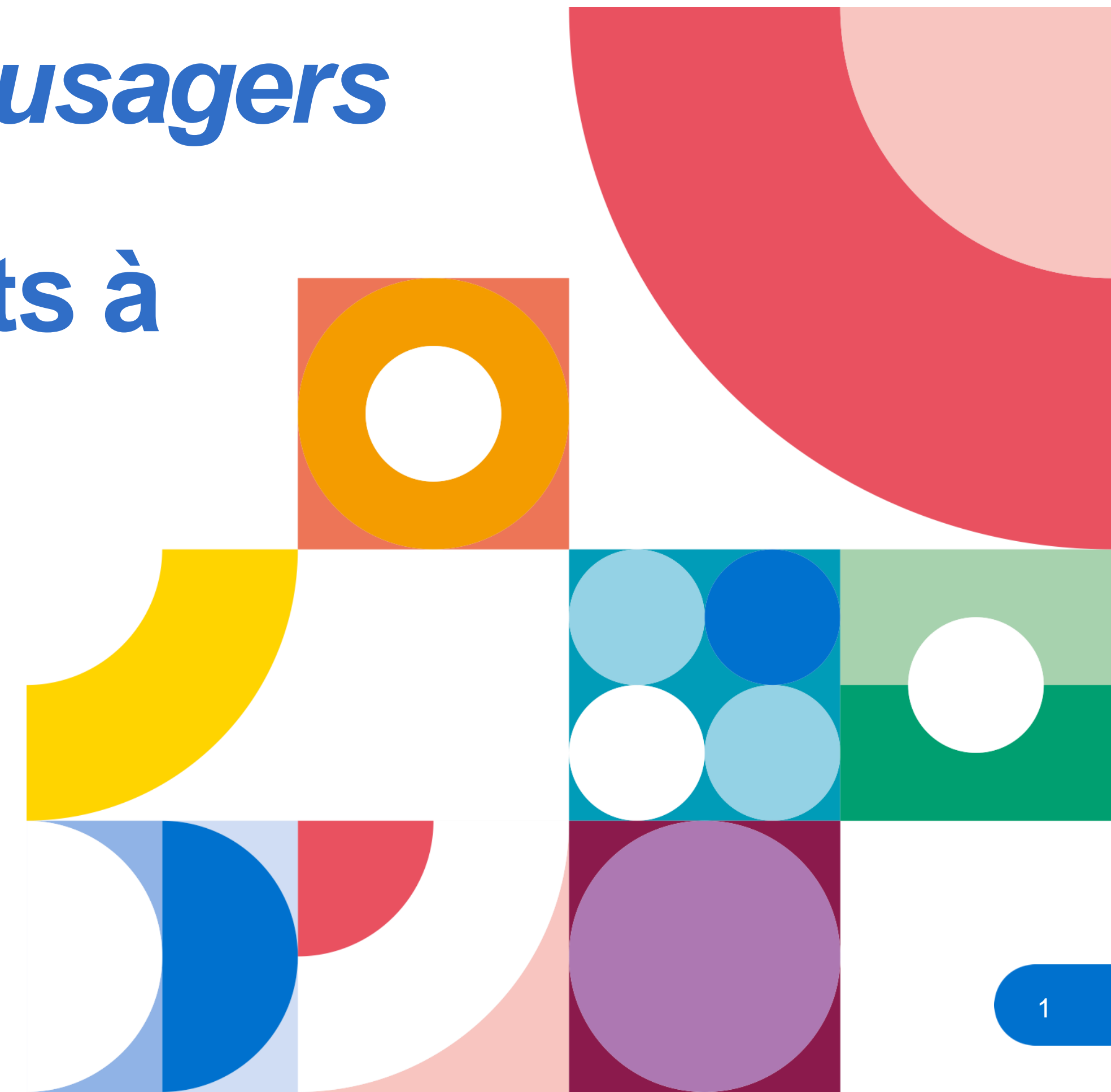


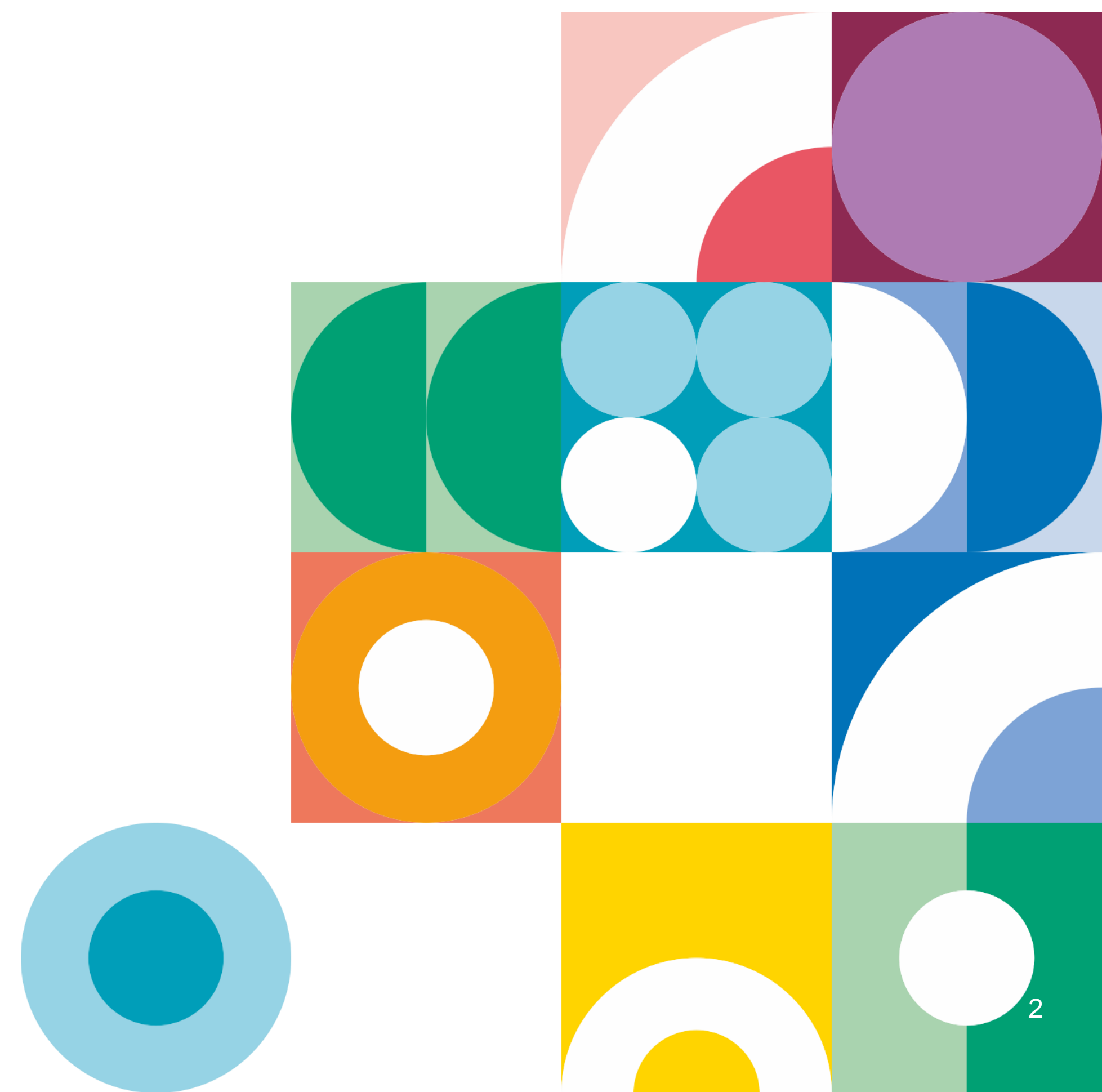
La relation de confiance avec les usagers

Panorama des dispositifs existants à l'Urssaf



Sommaire

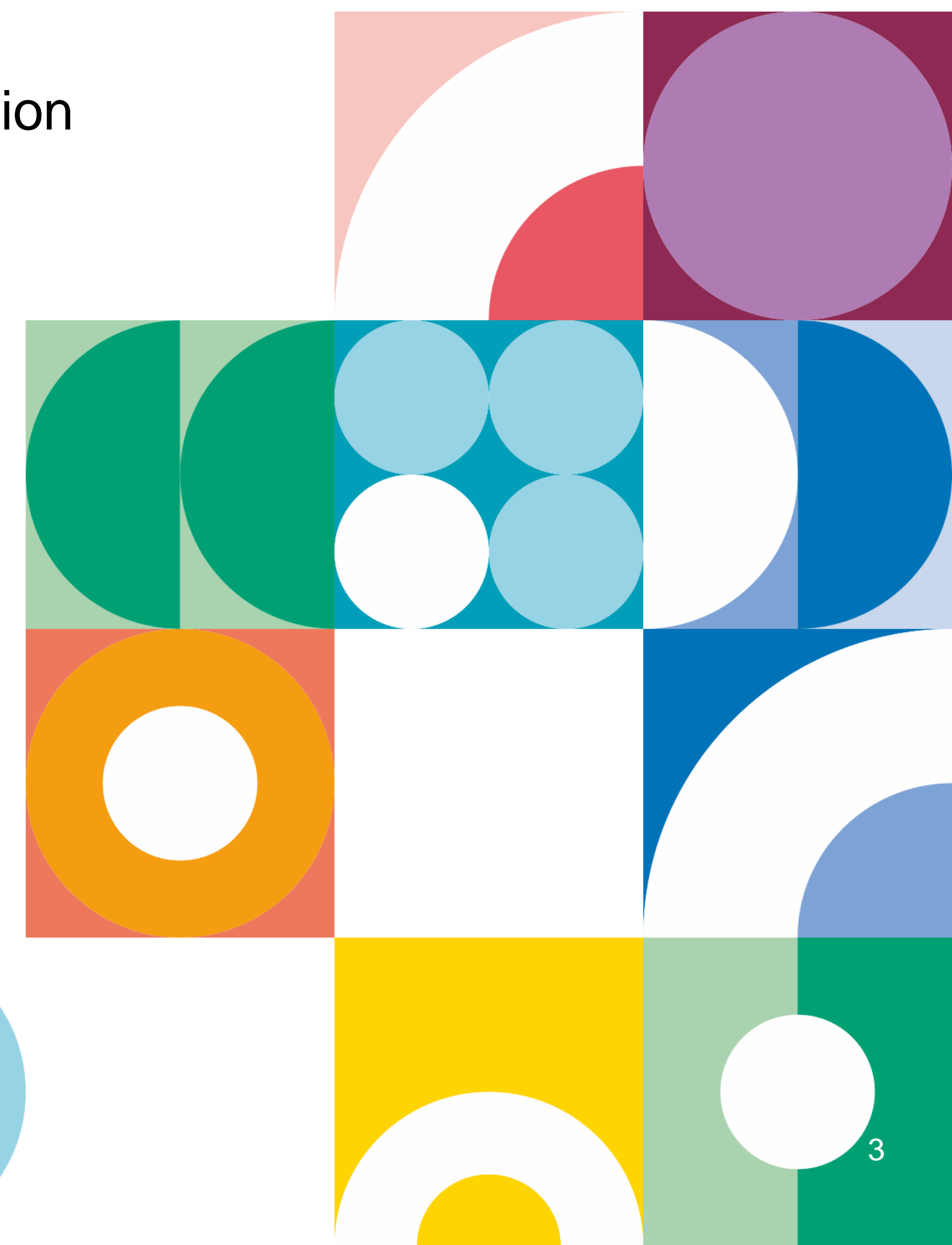
- **Le renforcement de la relation de confiance avec les usagers**
- **Une démarche de concertation engagée avec les entreprises pour mieux les sécuriser dans leurs pratiques quotidiennes**
- **Des dispositifs d'information et d'accompagnement variés pour les employeurs et les travailleurs indépendants**
- **Des modalités de déclinaison interne pour les collaborateurs de l'Urssaf**



Le renforcement de la relation de confiance avec les usagers

Une succession d'évolutions juridiques pour développer la relation de confiance

- Réforme de la Justice du XXIème siècle : développement des modes alternatifs de résolution des litiges (conciliation et médiation judiciaire)
- Loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance, dite **loi Essoc** :
 - **Droit à l'erreur** (modalités précisées par le décret 11 octobre 2019)
 - **Posture de bienveillance dans une relation de l'administration à l'utilisateur**
 - Base légale et généralisation de la **médiation Urssaf**
- Mise en œuvre de la transaction en Urssaf (arrêté du 08/10/2020 établissant un modèle de protocole transactionnel)
- Mise en ligne du Bulletin officiel de la Sécurité sociale (Boss) en février 2021
- Refonte du dispositif d'examen a priori des accords d'épargne salariale (loi du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique, dite loi ASAP)



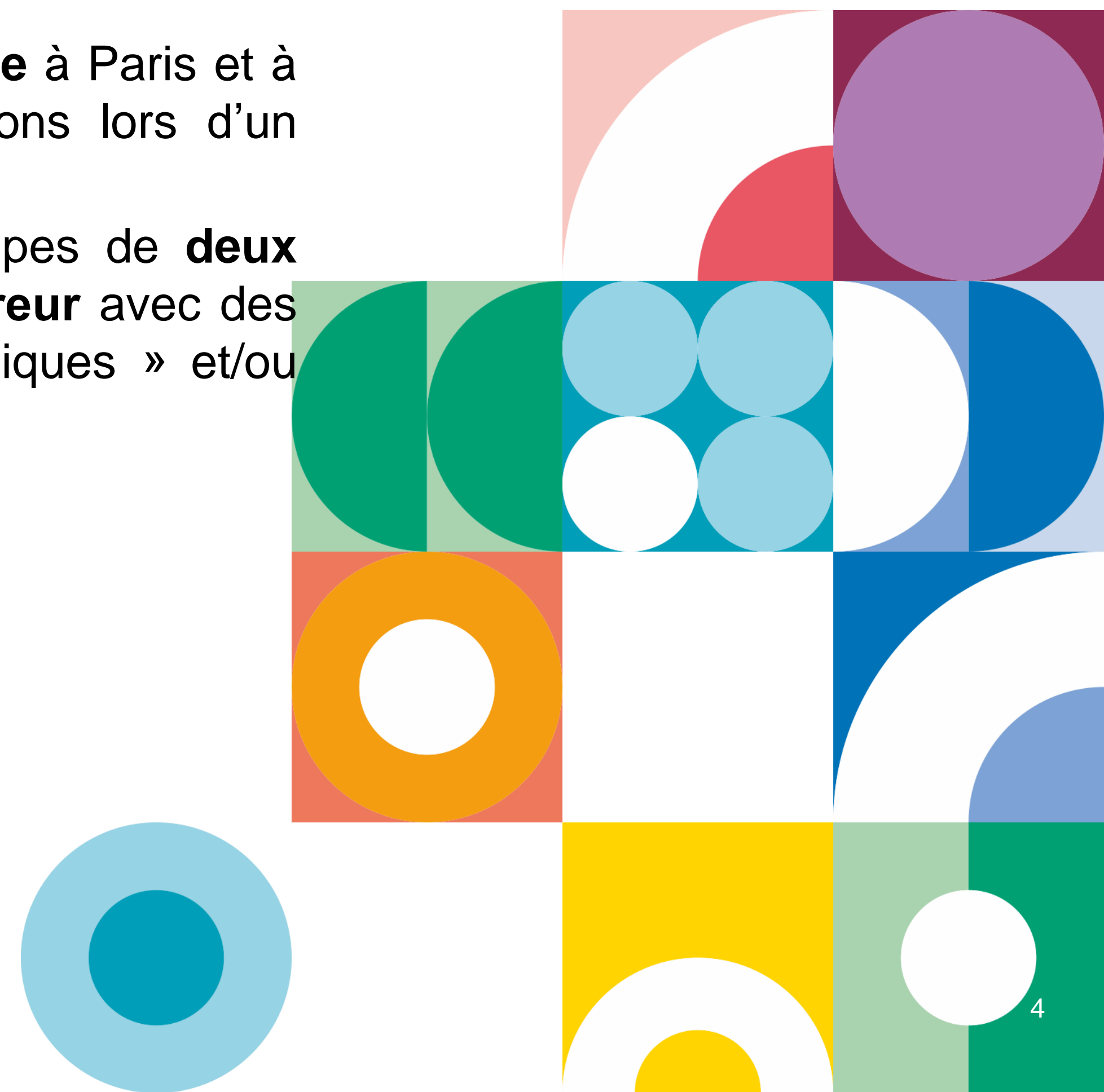
Une démarche de concertation engagée avec les entreprises pour mieux les sécuriser dans leurs pratiques quotidiennes (1/2)

La Loi ESSOC a été l'occasion d'initier une large démarche de concertation en 2020, poursuivie en 2024

- Questionnaire mis en ligne sur urssaf.fr et **groupes d'intelligence collective** à Paris et à Nantes en 2020 puis restitution de la démarche et des premières actions lors d'un webinar avec le Ministre des Comptes Publics le 8 mars 2021.
- Organisation fin 2024 par l'Urssaf Ile-de-France et par l'Urssaf Rhône-Alpes de **deux ateliers d'écoute usagers sur la relation de confiance et le droit à l'erreur** avec des cotisants représentants de PME, bénéficiaires du dispositif « référents uniques » et/ou d'une visite-conseil et/ou du dispositif d'épargne salariale et d'intéressement.

Principaux constats issus des concertations 2020 et 2024 (deux ateliers d'écoutes usagers réalisés en Ile-De-France et en Rhône-Alpes)

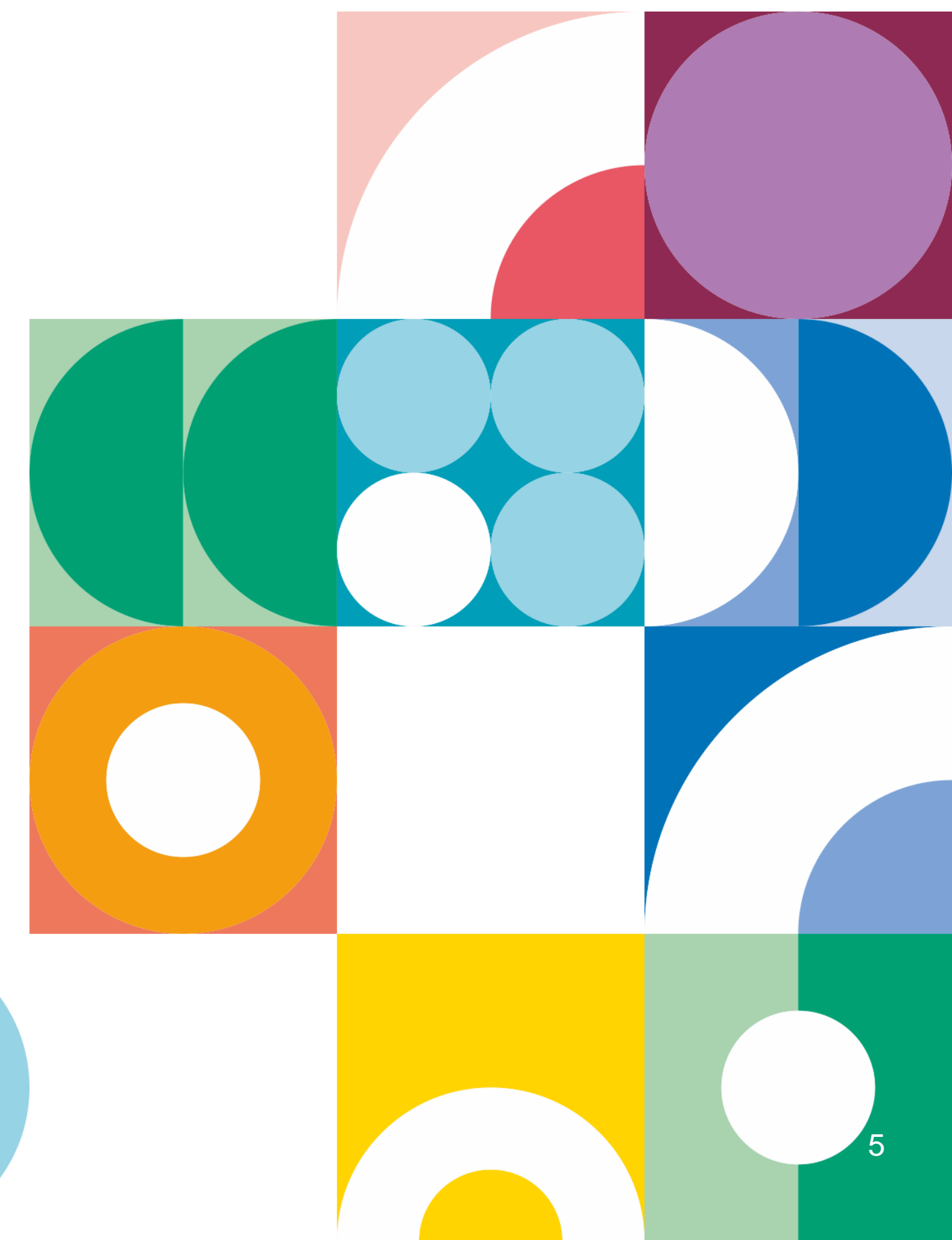
- En 2020 comme en 2024, les participants **ont accueilli très positivement la démarche de concertation** et ont apprécié l'opportunité de pouvoir s'exprimer et de se sentir écoutés.
- Les participants se sont généralement présentés avec des **réclamations spécifiques**, la sécurisation juridique étant vue essentiellement par le prisme de l'acte de gestion.
- Un certain nombre de participants en 2024 notent **une amélioration de la relation avec l'Urssaf depuis quelques années et font des retours a posteriori positifs de l'expérience du contrôle**, les inspecteurs étant davantage à l'écoute et se présentant comme partenaires des entreprises.
- Mais en 2020 comme en 2024, les participants font état d'une **méconnaissance des offres Urssaf de sécurisation juridique et de relation de confiance existantes et d'une incompréhension de l'application concrète du droit à l'erreur.**



Une démarche de concertation engagée avec les entreprises pour mieux les sécuriser dans leurs pratiques quotidiennes (2/2)

Principales pistes identifiées au cours des concertations 2020 et 2024

- Un plan d'actions, issu des pistes identifiées lors de la concertation 2020, sur l'avant et les suites du contrôle a été mis en œuvre depuis 2021 par l'Urssaf :
 - plaquette sur le déroulement du contrôle désormais systématiquement jointe à l'avis de contrôle ;
 - systématisation de l'organisation d'un entretien de fin des investigations dans le cadre des contrôles d'assiette sur place et sur pièces ;
 - en cas de petits redressements seules des observations pour l'avenir sont formalisées.
- Les autres axes de travail identifiés en 2020 et 2024 concernent principalement le **renforcement de l'accompagnement et de la posture de conseil particulièrement dans les 1ères années** de la relation avec les entreprises (avec un **référént d'entreprise, interlocuteur unique et privilégié**) et la nécessité de continuer à **simplifier et élargir l'accès à l'information et à faire preuve de pédagogie**, tout en généralisant les dispositifs d'écoute usagers.



Des dispositifs d'information et d'accompagnement variés proposés aux employeurs et travailleurs indépendants (1/2)

Mon Conseil Urssaf, un accès direct et gratuit à des services et dispositifs sur le site urssaf.fr (mise en ligne le 02/10/2024)

- 1) **Être informé** : accès à l'ensemble des services permettant d'obtenir une réponse à des questions précises

<p>Boss.gouv.fr Information</p> <p>Le Bulletin officiel de la Sécurité sociale (BOSS) est le site public présentant la doctrine de l'administration applicable en matière de cotisations et de contributions sociales.</p> <p>Employeur Tiers déclarant</p>	<p>Questions juridiques Service</p> <p>Vous avez un doute sur l'application de la réglementation et souhaitez une réponse écrite. Vous pouvez poser une question juridique à l'Urssaf.</p> <p>Employeur Tiers déclarant</p>	<p>Rescrit social Service</p> <p>Le rescrit social vous permet d'interroger l'Urssaf sur l'application précise de la législation relative aux cotisations et contributions sociales.</p> <p>Tout public</p>
--	--	--

- 2) **Éviter des erreurs** : publication de la liste des erreurs les plus fréquentes

 **Urssaf**

Une question, un doute ?
Avec **Mon Conseil Urssaf**,
restez sereins et sécurisez
vos démarches.

Décryptage de la réglementation
et accompagnement personnalisé.



Des dispositifs d'information et d'accompagnement variés proposés aux employeurs et travailleurs indépendants (2/2)

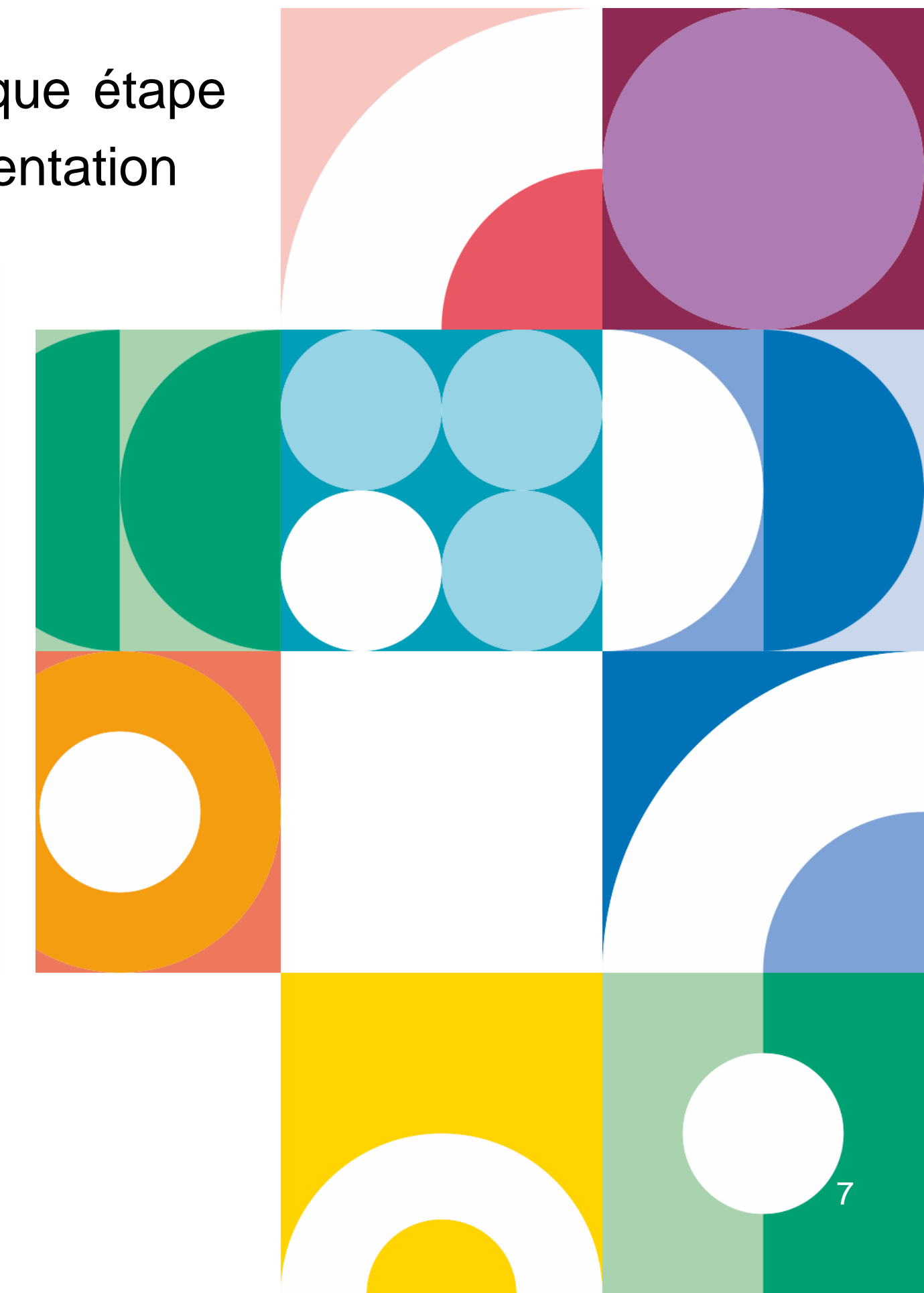
Mon Conseil Urssaf, un accès gratuit à des services et dispositifs sur le site urssaf.fr

- 3) Se faire accompagner dans ses démarches** : aide pour réaliser certaines démarches à chaque étape clef d'une activité et pour vérifier, à la demande du cotisant, qu'il applique correctement la réglementation



The infographic displays five service cards from the Urssaf website, each with a title, a description, and a list of eligible professions or user types.

- Mes premiers mois avec l'Urssaf** (Service): Un accompagnement tout au long des étapes clés de votre première année d'entrepreneuriat, pour réussir le lancement de votre entreprise.
Eligible professions: Artisan-commerçant, Auto-entrepreneur, Profession libérale non réglementée, Profession libérale réglementée.
- Première embauche** (Service): Première embauche, un service de l'Urssaf pour guider les nouveaux employeurs dans leurs démarches.
Eligible professions: Artisan-commerçant, Employeur.
- Visite conseil** (Service): Rencontrez un spécialiste de l'Urssaf pour être accompagné dans l'application de la réglementation et éviter les erreurs.
Eligible professions: Artisan-commerçant, Employeur, Profession libérale non réglementée, Profession libérale réglementée.
- Contrôle à la demande** (Information): Vous souhaitez vous assurer que vous êtes parfaitement en règle concernant vos démarches auprès de l'Urssaf ? Vous pouvez à tout moment solliciter un contrôle.
Eligible professions: Employeur.
- Mon intéressement** (Service): Mon-interessement.urssaf.fr permet aux PME de bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour la création de leur accord d'intéressement, de sa planification jusqu'au versement des primes.
Eligible professions: Employeur.



Des modalités de déclinaison interne pour les collaborateurs de l'Urssaf

En interne, diffusion d'une culture du droit à l'erreur et révision de la doctrine

- **Intranet dédié** au droit à l'erreur, **hotline droit à l'erreur** et **référént droit à l'erreur** dans chaque Urssaf (question transmise au niveau national si besoin)
- **Dispositifs de formation** sur la relation de confiance dans les formations initiales certifiantes des principaux métiers du recouvrement et du contrôle et en formation continue (e-learning, serious game)
- Travail de révision complète de la doctrine dans l'optique d'une **application adaptée et raisonnée de la réglementation**, complétée par une démarche visant à développer le **discernement** dans le traitement des dossiers
- Développement de la personnalisation de la relation avec la mise en place d'un **référént unique PME** (pour entreprises dépassant les 100 salariés)



Une hotline pour vous aider

Quel est le principe ?

Désormais, tout collaborateur peut avoir recours à la hotline interne «droit à l'erreur» s'il ne sait pas comment appliquer le droit à l'erreur dans une situation donnée (situation inédite, situation non traitée dans les instructions déjà diffusées en interne...).

Un circuit mis en place au niveau régional lui permet de solliciter un référént Droit à l'erreur au sein de son organisme.

Selon les cas, il peut s'agir du pilote de la Réglementation et de la sécurisation juridique ou d'une personne que celui-ci a désigné.

Si nécessaire, la question est transmise au niveau national.

Comment cela fonctionne ?

> Vous pouvez saisir votre référént droit à l'erreur au sein de votre organisme

Selon votre Urssaf, vous pouvez saisir votre référént soit

- via une adresse mail
- via un circuit watt local
- via le circuit watt national 42 347. Dans ce cas, [ce document](#) permet d'aider au remplissage (sélectionner ouvrir dans l'application de bureau pour avoir accès à la pièce jointe).

Les modalités de saisine sont définies en région. Dans certains organismes, un échange préalable avec le manager est préconisé.

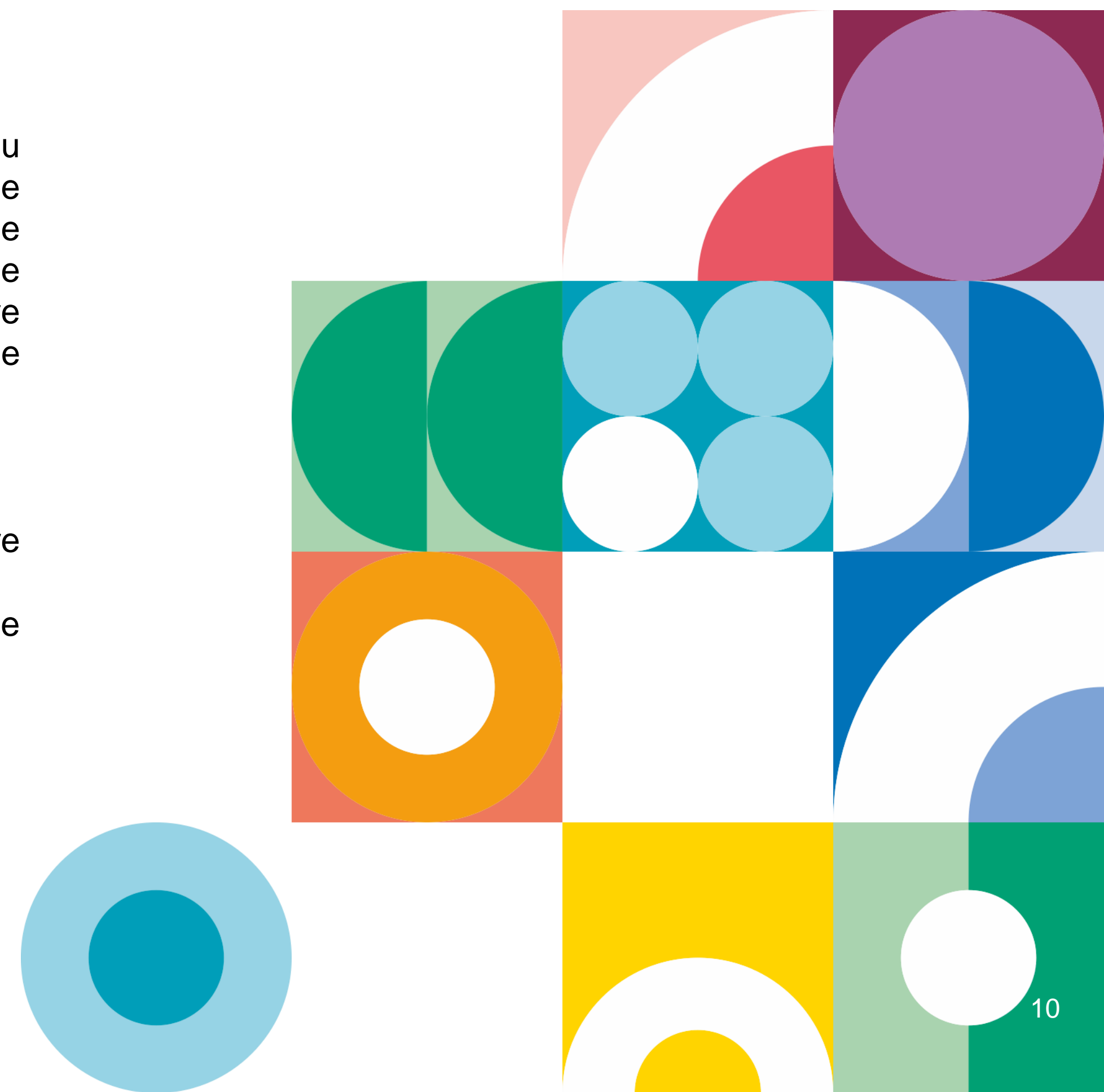
Retrouvez votre référént dans la liste ci-dessous.



Annexe 1 – La clarification des concepts (1/2)

Définitions

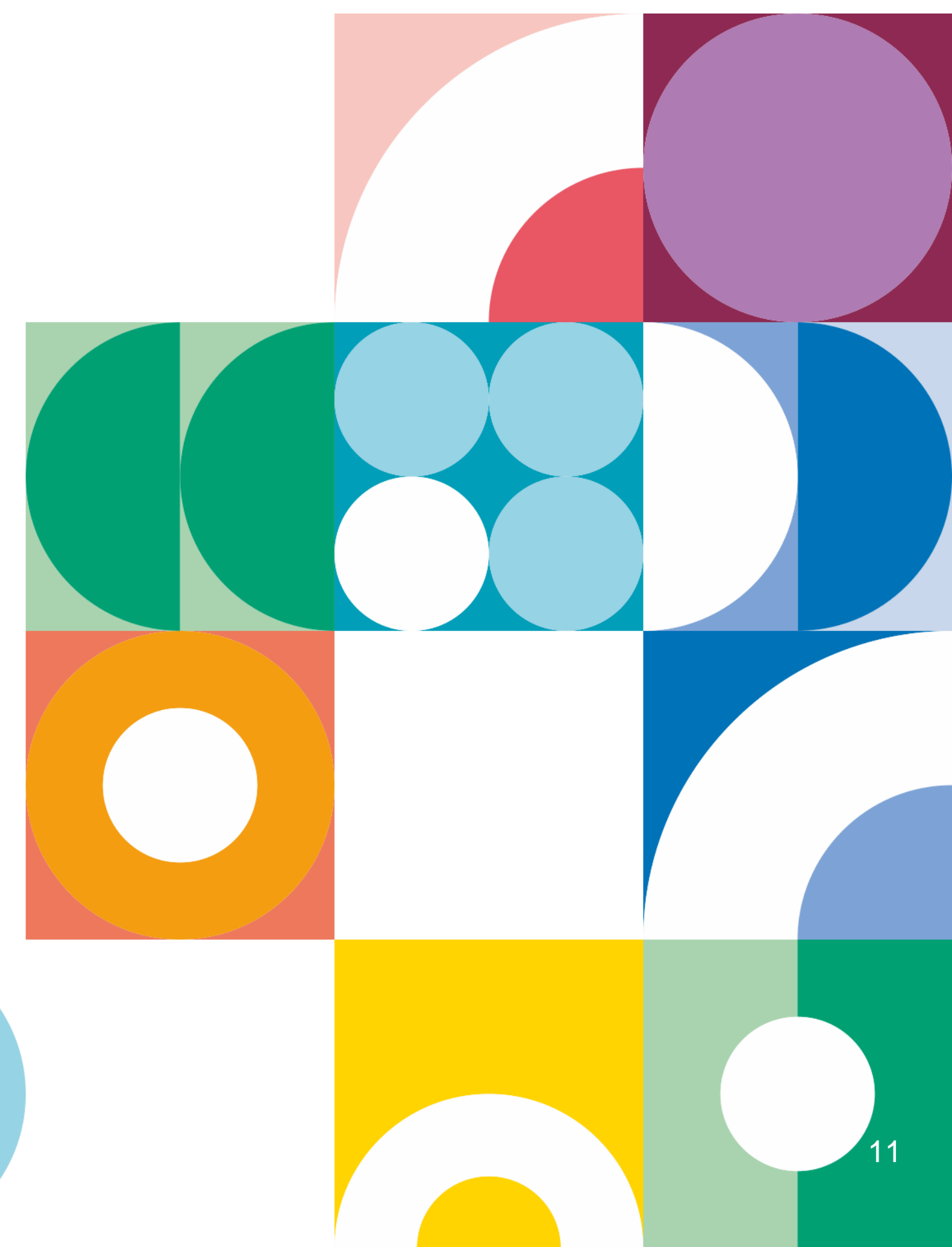
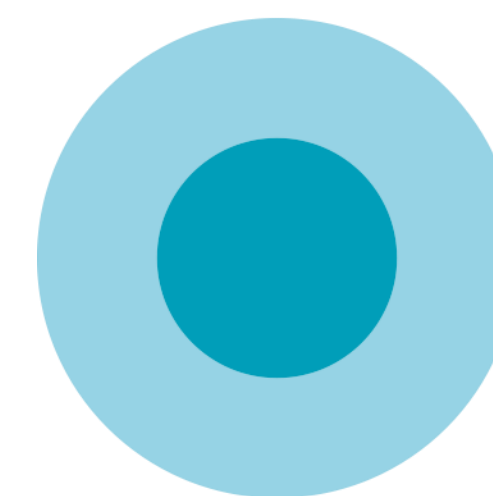
- **Droit à l'erreur :**
 - Droit pour un usager ayant méconnu pour la première fois une règle applicable à sa situation ou ayant commis une erreur matérielle lors du renseignement de sa situation de ne pas faire l'objet, de la part de l'administration, d'une sanction, pécuniaire ou consistant en la privation de tout ou partie d'une prestation due, si elle a régularisé sa situation de sa propre initiative ou après avoir été invitée à le faire par l'administration dans le délai que celle-ci lui a indiqué. La sanction peut toutefois être prononcée, sans que la personne en cause ne soit invitée à régulariser sa situation, en cas de mauvaise foi ou de fraude.
- **Médiation**
 - Un mode de traitement d'une insatisfaction réitérée d'un usager (nécessité d'une première démarche, une absence de contentieux engagé) qui permet un rétablissement du dialogue
 - La médiation vise des situations où le processus de dialogue avec l'organisme n'a pu aboutir à une compréhension partagée de la décision de l'organisme.
- **Transaction**
 - une voie de résolution alternative des litiges nés ou à naître par voie de concessions réciproques
 - Un champ délimité et soumis au contrôle de l'Etat
 - Coexiste avec la conciliation ou médiation judiciaire permettant de mettre fin à un litige en cours.



Annexe 1 – La clarification des concepts (2/2)

Définitions

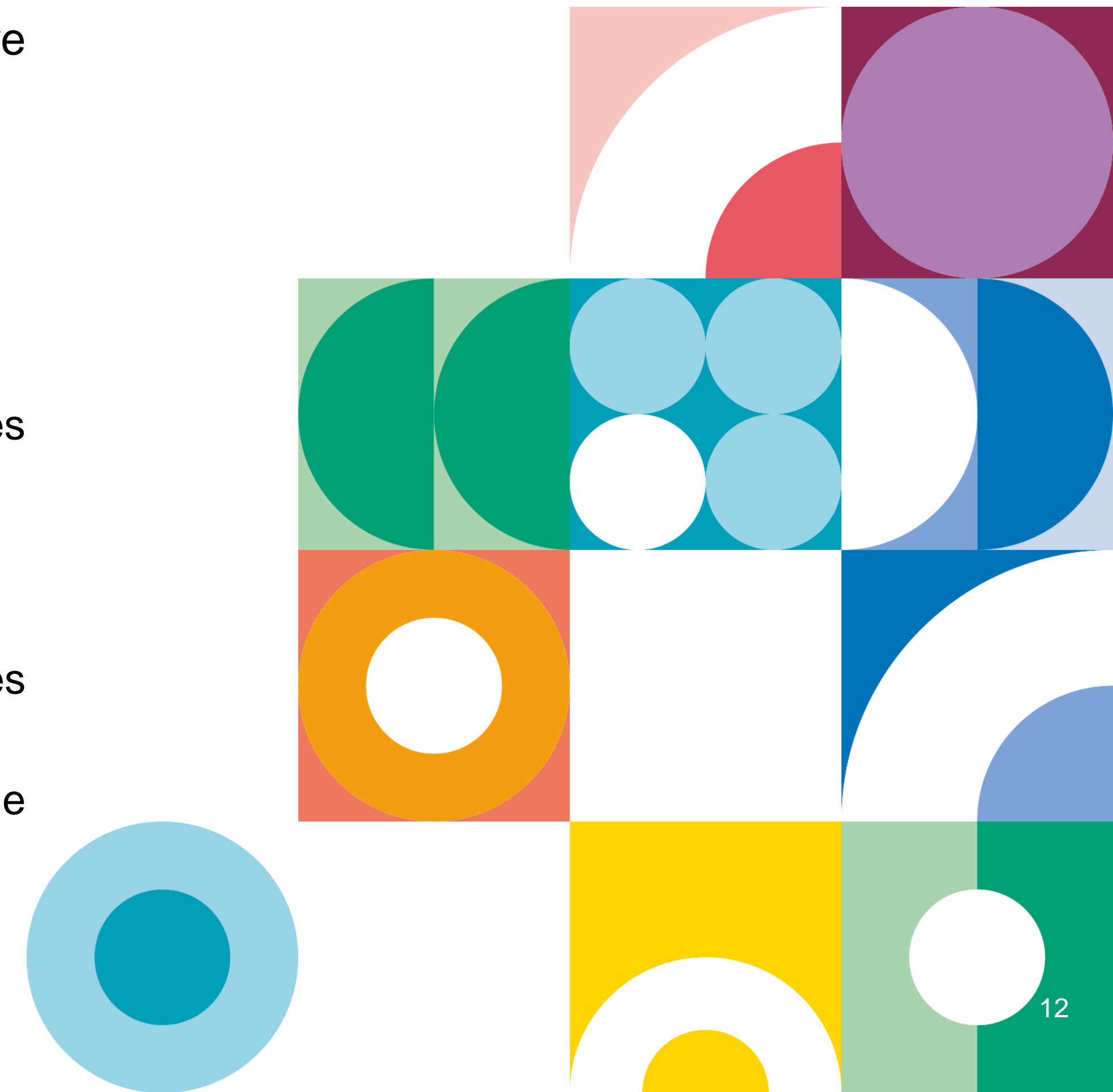
- **Discernement :**
 - Une posture qui fait appel essentiellement au bon sens
 - Il nécessite de :
 - s'affranchir de la logique d'application littérale de la norme, qu'il s'agisse de règles législatives, réglementaires, de la doctrine, ou encore de règles et pratiques internes encadrant l'activité des collaborateurs.
 - revenir à la finalité de la norme, à l'esprit du texte et apprécier son application dans une situation concrète.
 - tenir compte de la situation concrète du cotisant (secteur d'activité et caractère lucratif ou non, taille de l'entreprise...), des circonstances qui entourent la situation examinée et de développer une posture d'écoute bienveillante.
- **Assouplissement/Revue de doctrine:**
 - La revue de doctrine ⇒ démarche initiée par l'Urssaf Caisse nationale visant à une relecture avec discernement de la doctrine pour identifier la place d'un droit à l'erreur ou des besoins de simplification
 - Les évolutions qui en résultent constituent des assouplissements de la doctrine dans sa manière de l'appliquer.



Annexe 2 – Le Bulletin officiel de la sécurité sociale (Boss)

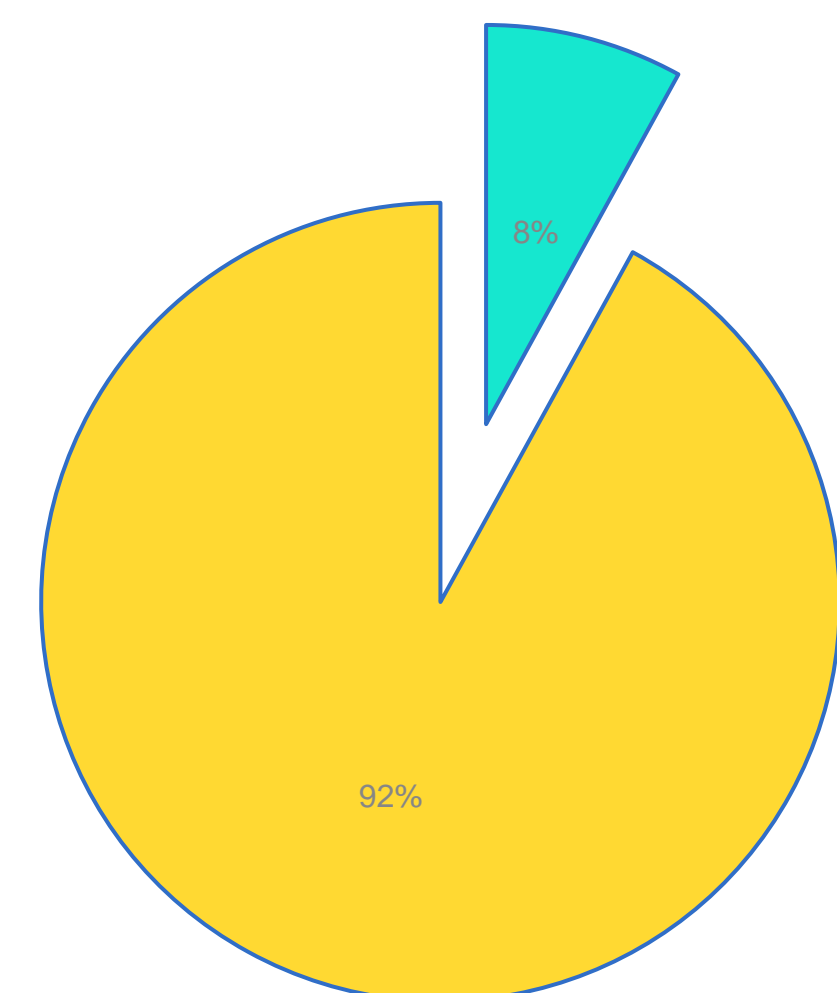
Lancement du Boss en 2021

- Un **accès simplifié à la doctrine opposable** de l'administration en matière de cotisations et contributions sociales.
 - Un lieu unique et une vision consolidée à jour,
 - Publication d'exemples et de questions-réponses
 - Renvois au BOFIP
 - Le BOSS se substitue aux instructions et circulaires ministérielles.
 - La **doctrine** traduit la lecture par l'administration du corpus de règles applicables à un sujet
 - L'utilisateur peut opposer cette doctrine aux Urssaf si elle ne lui a pas été appliquée
- **Essentiellement à droit constant** :
 - Quelques évolutions tenant compte de la jurisprudence et l'évolution des pratiques
 - Enrichissement progressif afin de couvrir l'ensemble des thématiques de législation pour l'ensemble des segments d'utilisateurs



Annexe 3 – Les rescrits et questions juridiques complexes

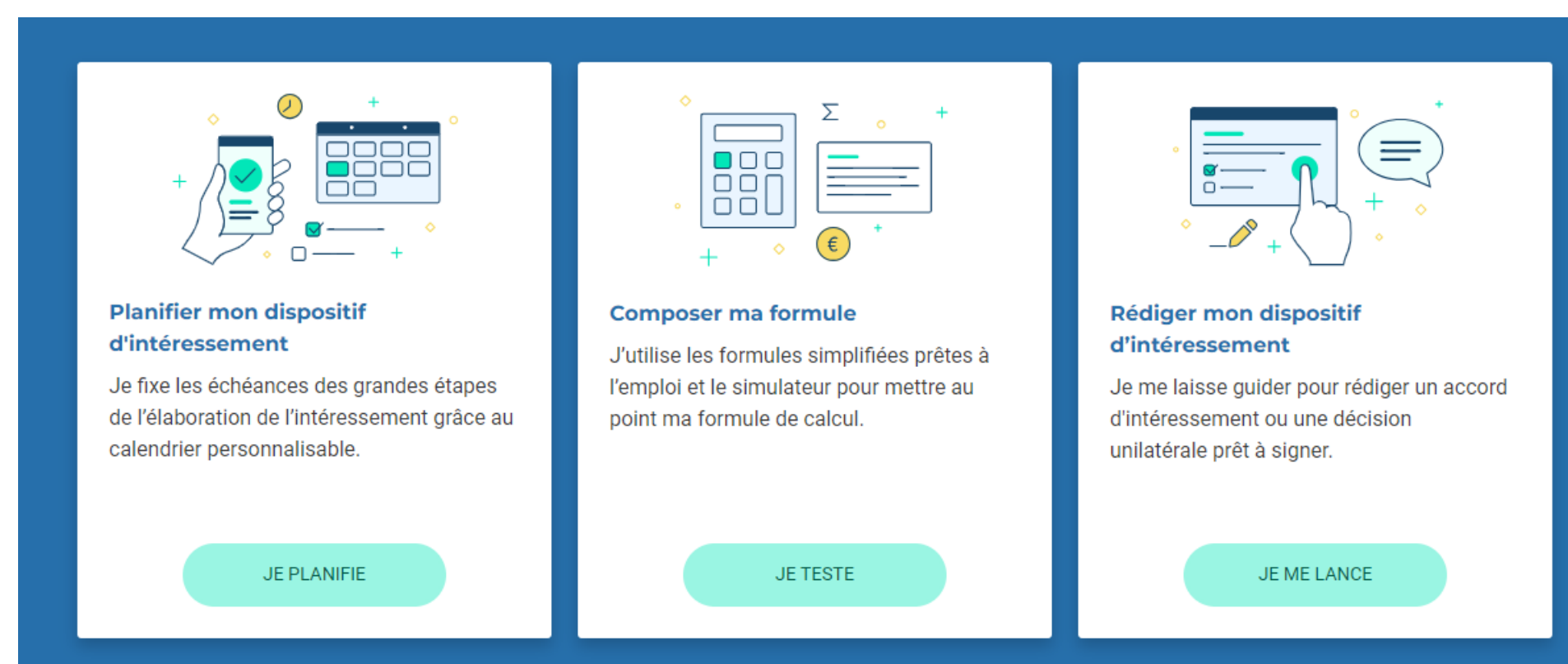
- **Toutes les réponses aux rescrits et questions juridiques engagent la responsabilité de l'Urssaf**, les entreprises pouvant s'en prévaloir en cas de contrôle.
 - **20 000 rescrits sociaux et questions juridiques complexes** chaque année
 - En 2023, délai médian de traitement des demandes de rescrits : 47 jours
- Les organisations professionnelles et syndicales peuvent avoir recours au **rescrit social de branche** auprès de l'Urssaf Caisse nationale afin de sécuriser les accords collectifs, avant leur conclusion et à leur extension.



■ Rescrits sociaux ■ Questions juridiques complexes

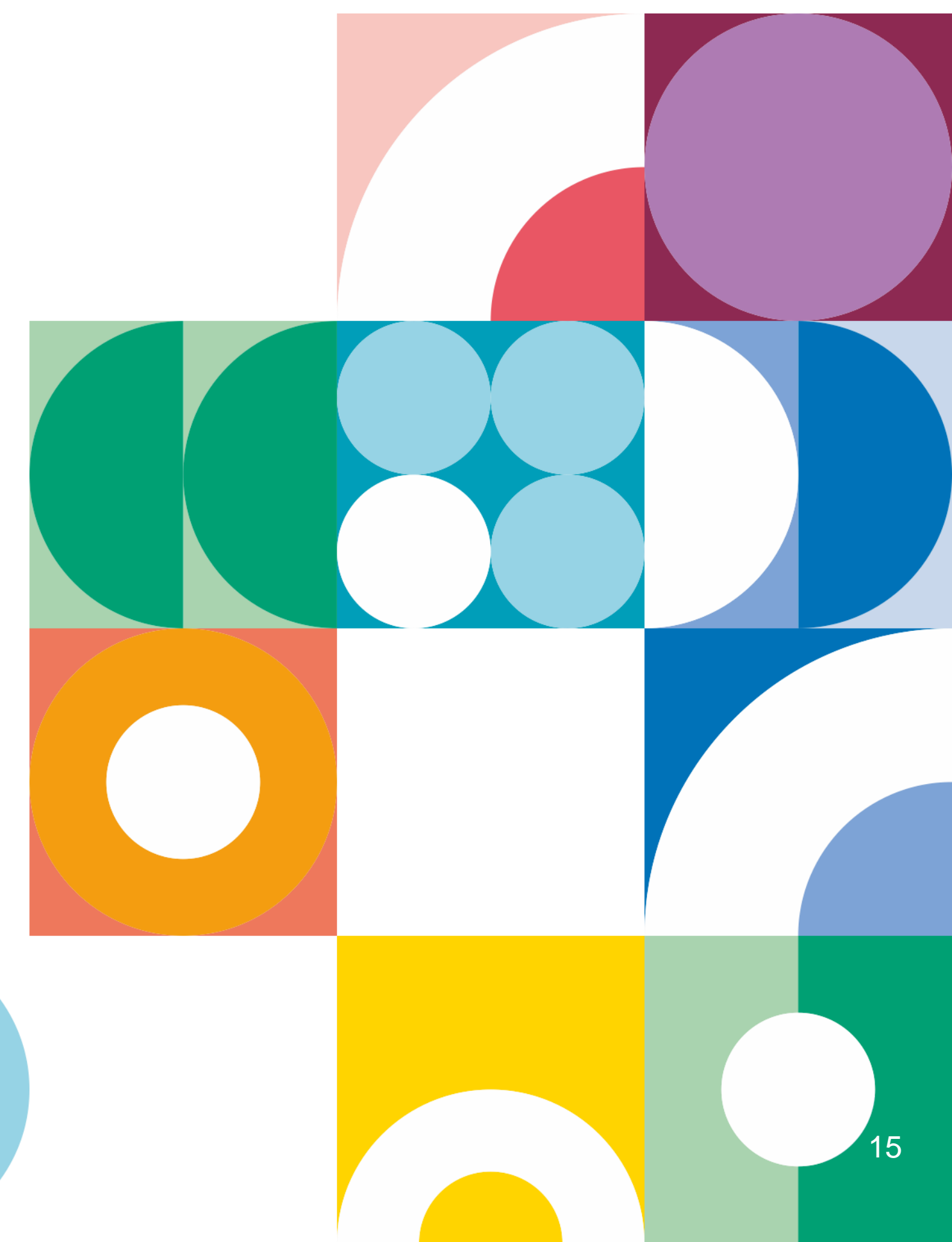
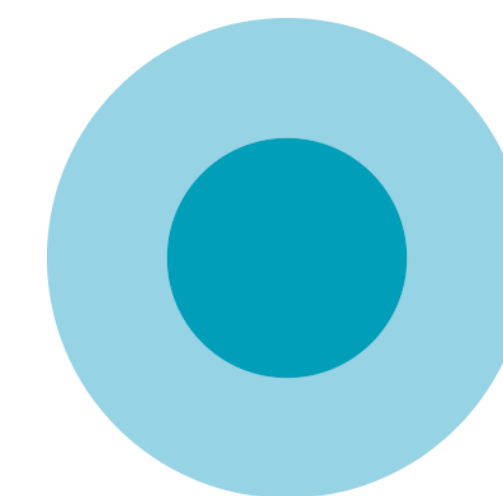
Annexe 4 – La sécurisation des accords d'épargne salariale

- Après dépôt sur le portail accords-depot.travail.gouv.fr et transmission par l'administration du travail, l'Urssaf vérifie si les accords d'épargne salariale respectent bien la législation en vigueur, notamment en matière de calcul aléatoire des résultats et d'attribution des primes pour donner droit aux exonérations prévues par la loi.
- L'Urssaf propose également une **application** www.mon-interessement.urssaf.fr qui est un **outil d'aide en ligne** pour accompagner les PME dans la mise en place d'accords d'intéressement, permettant de **planifier l'ensemble du processus et de bénéficier d'un accord pré-validé avec des exonérations acquises dès le dépôt.**



Annexe 5 – La visite conseil et le contrôle à la demande

- La **visite conseil** permet aux entreprises du régime général de **moins de 11 salariés** ayant réalisé leurs **premières embauches dans les 18 derniers mois** de bénéficier des conseils d'un spécialiste de la législation de la sécurité sociale relative à l'emploi des salariés.
- Elle **ne constitue pas un contrôle** et ne donne pas lieu à redressement, **contrairement au contrôle à demande** dont peuvent bénéficier toutes les entreprises.
- L'Urssaf cherche à promouvoir le dispositif de visite-conseil auprès des TPE, dont le **retour d'expérience est généralement très positif**.



Annexe 6 – Le développement de la personnalisation de la relation : la mise en place d'un référent unique PME

- La concertation menée dans le cadre de la relation de confiance a amené à étendre l'offre de services pour les grandes entreprises (VLU) aux entreprises de plus de 100 salariés n'en bénéficiant pas, soit plus de 25 000 entreprises.
- Expérimentation dans 4 régions en avril 2021 généralisée sur l'ensemble du territoire au T1 2022.
- Concrètement **chaque entreprise bénéficie d'une personnalisation de la relation pour les problématiques relatives à la gestion de ses déclarations, du recouvrement ou l'application de la réglementation.**

