

Essentiel 2021

Relation de service



L'année 2021 s'est pleinement inscrite dans la continuité et l'accélération de notre objectif : garantir un service toujours plus performant en restant proche de notre public. Nous avons déployé des mesures exceptionnelles pour soutenir les secteurs les plus fragilisés par la crise. Dans le même temps, nous avons relancé des chantiers majeurs pour faciliter les démarches de nos usagers, en faisant preuve d'agilité et d'innovation.

Nicolas Delaforge

Directeur de la relation cotisants, de la production et de la maîtrise des activités

LE DEVELOPPEMENT DE PROJETS D'ENVERGURE

2021 fut une année charnière pour la Direction de la relation cotisants, de la production et de la maîtrise des activités (DRCPM). La DRCPM a repris le développement de projets d'envergure et a consolidé l'accompagnement de ses usagers. Dans la lignée de ses engagements Services Publics+, la DRCPM a continué à travailler pour une offre de service sans cesse améliorée pour plus de simplicité et d'efficacité.

L'Urssaf a continué de se mobiliser pour accompagner les secteurs les plus exposés aux conséquences des mesures de restriction sanitaire, tels que l'évènementiel, la restauration ou l'hôtellerie. Elle a maintenu ses efforts et a continué de soutenir les usagers grâce au report des cotisations et en expliquant comment déclarer les mesures d'aide.

LES INNOVATIONS ET EXPÉRIMENTATIONS

Le programme Cosmos intègre l'ensemble des innovations et expérimentations de l'Urssaf. Son développement, ralenti en 2020 en raison de la crise sanitaire, a repris en 2021. L'Urssaf est restée mobilisée afin de permettre un dialogue personnalisé et bienveillant entre ses usagers et ses collaborateurs. Cela s'est matérialisé par de véritables transformations dédiées à toutes les catégories d'usagers. L'Urssaf a ainsi soutenu les employeurs, notamment avec le déploiement de l'offre « première embauche » et leur a offert un accompagnement personnalisé en expérimentant la mise en place d'un référent unique pour les entreprises de plus de 100 salariés. Enfin, des innovations telles que le rappel automatique (« call back ») ou le partage d'écran (« mirroring ») ont permis de faciliter les démarches déclaratives des usagers.

FAITS MARQUANTS

Après une année essentiellement consacrée à la gestion de crise, l'année 2021 a permis de relancer et de mener à bien plusieurs chantiers de simplification des démarches sociales.

En 2021, l'Urssaf a poursuivi la généralisation de la déclaration sociale nominative (DSN) à de nouveaux publics. Désormais, tous les agents et salariés relevant des employeurs publics sont déclarés via DSN, ainsi que les salariés de Mayotte et ceux relevant du régime spécial des marins. Grâce à cette déclaration unique, mensuelle et dématérialisée, qui remplace la majorité des déclarations sociales, les employeurs voient leurs obligations sociales simplifiées, sécurisées et fiabilisées.

L'Urssaf a également développé un système de vérification amélioré des déclarations qui permettra aux organismes, courant 2022, de revenir plus tôt vers le déclarant dans le cas où une anomalie est détectée, sans attendre l'échéance de paiement du 5 ou du 15 du mois.

Autre innovation : désormais lorsque qu'un employeur a trop cotisé, l'Urssaf lui restitue son crédit directement par virement alors qu'auparavant, le trop-perçu donnait lieu à un avoir sur les échéances futures. Cette nouvelle procédure simplifie la gestion des comptes des usagers au quotidien.

Enfin, pour rendre les services de l'Urssaf plus accessibles, un Proof of concept (POC) a été mis en œuvre pour les auto-entrepreneurs sourds et malentendants : la direction de l'innovation et du digital a expérimenté un service permettant de converser en visioconférence avec un tiers maîtrisant la langue des signes.

Faciliter les démarches des entreprises

- L'expérimentation de la mise en place du système de référent unique pour les entreprises de taille importante (plus de 100 salariés). Ce dispositif, qui n'existait préalablement que pour les grandes entreprises, va être généralisé à toutes les Urssaf courant 2022.
- La création du dispositif « Offre première embauche », qui consiste à mobiliser une équipe dédiée pour accompagner les employeurs dans les formalités à accomplir postérieurement au recrutement de leur premier salarié.
- Un numéro unique pour accompagner les entreprises pendant la crise, pour leurs démarches fiscales et sociales. Mis en place au pic de la crise, en collaboration avec la Direction générale des Finances publiques (DGFiP), ce dispositif a été pérennisé en 2021.

FOCUS

sur la technologie au bénéfice de l'amélioration de la relation de service

De nouvelles fonctionnalités pour faciliter vos démarches en ligne

- Les sites Urssaf en ligne ont été dotés de plusieurs fonctionnalités supplémentaires, telles que des tableaux de bord simplifiés permettant aux usagers de visualiser leur situation globale (profil, messages, anomalies ou incidents), l'affichage de l'affluence téléphonique et la possibilité pour les artistes-auteurs notamment de saisir leurs coordonnées bancaires directement en ligne.

Le *call-back* : ne perdez pas de temps, l'Urssaf vous rappelle !

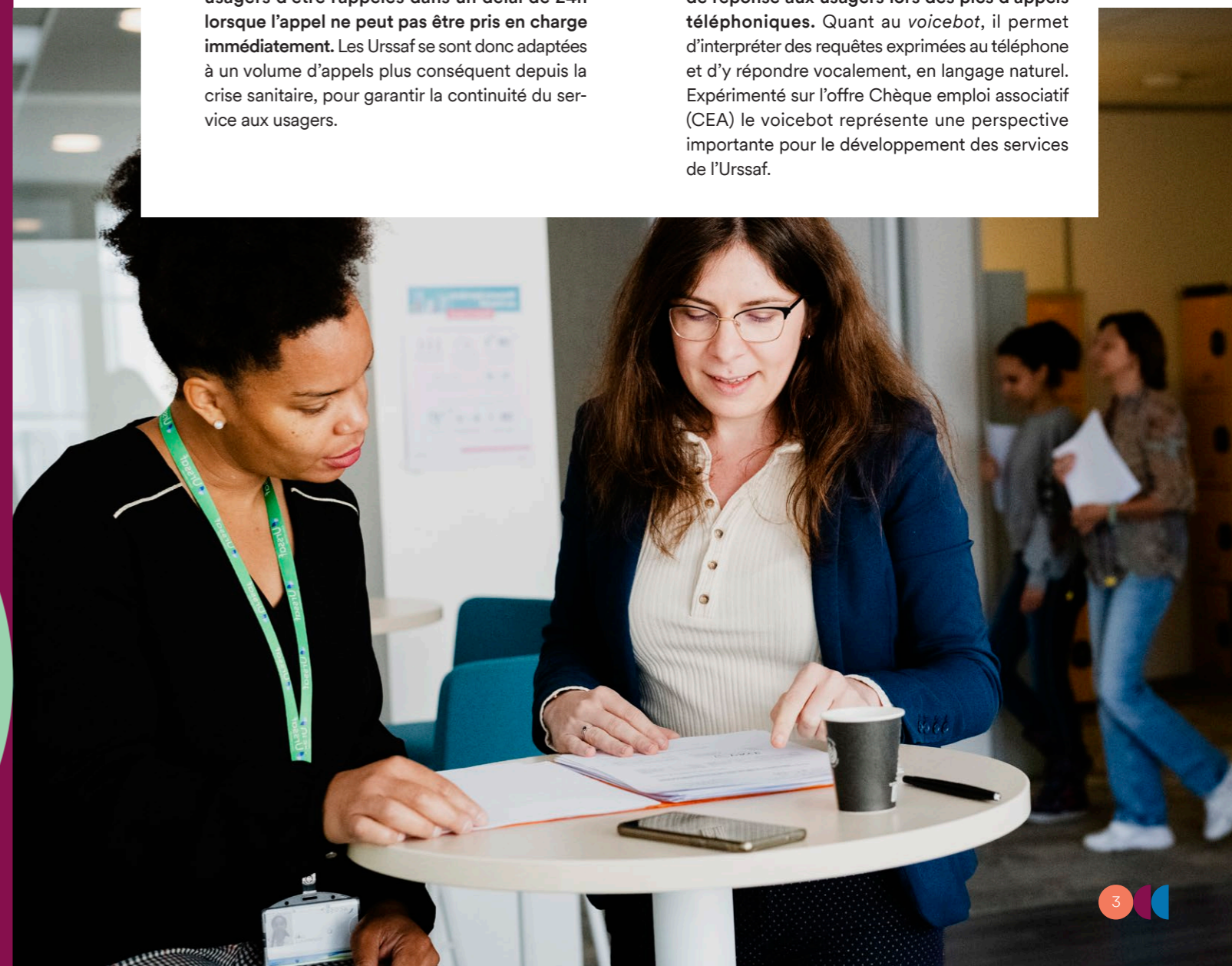
- Les services de l'Urssaf ont mis en place le rappel téléphonique ou « *call-back* », qui permet aux usagers d'être rappelés dans un délai de 24h lorsque l'appel ne peut pas être pris en charge immédiatement. Les Urssaf se sont donc adaptées à un volume d'appels plus conséquent depuis la crise sanitaire, pour garantir la continuité du service aux usagers.

Le *mirroring* : guider les usagers en direct dans leurs démarches

- Lors d'une session *mirroring*, le conseiller Urssaf a accès en temps réel à l'écran de l'utilisateur, afin de le guider avec le plus de précision possible. Le *mirroring* a pour vocation d'accompagner l'appelant dans ses démarches sur le site web, notamment pour les usagers moins à l'aise avec cet outil, ou en difficulté avec les démarches administratives.

Les *chatbots* et *voicebots* : les réponses à vos questions 7j/7 et 24h/24

- Le *chatbot* redirige l'utilisateur vers les réponses les plus adéquates. Il offre un premier niveau de réponse aux usagers lors des pics d'appels téléphoniques. Quant au *voicebot*, il permet d'interpréter des requêtes exprimées au téléphone et d'y répondre vocalement, en langage naturel. Expérimenté sur l'offre Chèque emploi associatif (CEA) le *voicebot* représente une perspective importante pour le développement des services de l'Urssaf.



CHIFFRES

CLÉS 2021

3 856 000

appels entrants sur la ligne employeurs
(numéro 3957)



8 455 540

appels reçus en 2021, toutes
catégories confondues

14 438 000

nombre de contacts mail ou téléphonique initiés par l'Urssaf



88,41%

taux d'appels aboutis annuel
(Toutes offres confondues)

DES USAGERS SATISFAITS

93,4%

des usagers qui ont eu recours au
droit à l'erreur se déclarent satisfaits
du traitement par l'Urssaf
de cette démarche

80%

des usagers déclarent s'être sentis
accompagnés par l'Urssaf
pendant la crise

85,4%

des usagers sont satisfaits
de l'Urssaf en 2021