



SOMMAIRE

	Page
Le mot du directeur.....	2
1. Les instances	
1.1 Le Conseil d'Administration au 31 décembre 2011	4
1.2 Les commissions	5
1.3 La représentation au sein des organismes communs	6
1.4 L'organisation administrative de l'Urssaf au 31 décembre 2011.....	8
2. Le métier	
2.1 Les cotisants	11
2.2 L'emploi et la masse salariale	15
2.3 L'encaissement	18
2.4 Le recouvrement	25
2.5 Le contrôle	38
2.6 Les relations avec les usagers	42
3. La gestion	
3.1 Les données RH	53
3.2 Le budget	60
3.3 Les coûts	62
3.4 La vie des services	64
3.5 La coopération régionale	71
3.6 L'Urssaf, entreprise citoyenne responsable.....	74
4. Le bilan de l'intéressement, les indicateurs de la répartition et du CPG	
4.1 L'intéressement	76
4.2 Les indicateurs de la répartition	78
4.3 Les indicateurs du CPG	80
Glossaire	83

*Monsieur le Président
Messieurs les Vice-Présidents
Madame la Directrice départementale des finances publiques de Loir-et-Cher
Mesdames et Messieurs les Administrateurs*

En application de l'article R. 122-3 du code de la Sécurité Sociale, et comme chaque année, j'ai le plaisir de vous remettre le rapport sur le fonctionnement administratif et financier de l'Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales du Loir-et-Cher pour l'année 2011.

Je souhaite ici mettre en exergue quelques uns des points ou évènements les plus marquants que l'Urssaf a connu durant cet exercice, sans forcément les classer selon un ordre d'importance qui serait, d'ailleurs, difficile à établir compte tenu de leur nature très différente.

- 2011 a vu le transfert de l'encaissement des cotisations chômage et AGS (Association de Garantie des Salaires) de l'Unédic vers les Urssaf. Cette opération s'est appelée TREC. Cette réorganisation majeure de certaines modalités de fonctionnement de notre système de protection sociale était attendue avec anxiété par tous nos collaborateurs après les difficultés connues lors de la dernière réforme de ce type que fut l'instauration de l'ISU. Cette dernière expérience ayant été douloureuse, la méthodologie mise en œuvre a permis, cette fois-ci, d'éviter des écueils importants et de maintenir la qualité de service aux cotisants. Les entreprises ont vu simplifier leurs déclarations et leurs paiements.
- La Convention d'Objectifs et de Gestion 2010-2013 prévoit la régionalisation des Urssaf. En ce qui concerne la région Centre, l'opération se réalisera au 1^{er} janvier 2014. Le projet lancé le 8 juin 2010 à Blois, lors d'une assemblée régionale de l'ensemble des agents des 6 Urssaf, a connu une avancée importante par la mise en place de nombreux groupes de travail ayant pour objectif de préparer une organisation régionale cible. Les agents et cadres de Blois se sont fortement investis sur ce travail.
- La gestion technique perturbée des comptes des cotisants relevant du RSI s'est améliorée de façon régulière tout au long de cette année pour arriver à une situation « quasi normale » en fin d'année. Seuls quelques comptes connaissent encore des anomalies. Mais le personnel ressort de ces difficultés graves et récurrentes depuis octobre 2007 en ayant perdu beaucoup de ses points de repères qualitatifs et de sa confiance dans les outils mis à notre disposition pour accomplir notre mission.
- Malgré tout, globalement, les résultats obtenus sont excellents et les indicateurs les reflétant sont presque tous au vert. L'intéressement perçu par tous en 2011 sur les résultats 2010 a mis en évidence une part locale à 100 %. Et l'estimation pour 2012 permet d'envisager à nouveau un résultat parmi les meilleurs.
- Dans ces conditions, il a été toujours primordial d'assurer à l'ensemble des collaborateurs de l'Urssaf les conditions de travail les plus adaptées, un développement continu et important de ses compétences et le niveau de rémunération correspondant à son investissement.

- 2011 a vu la réfection du service gestion des comptes administrative et comptable.
- Le taux d'effort pour la formation a été augmenté à 8,4 % de la masse salariale.
- Le coefficient médian de rémunération est le plus élevé de la région. Le coefficient moyen est supérieur à celui de la région. Cela alors même que notre moyenne d'âge est la plus faible de la région.

Les 63 agents, cadres et agents de direction ont participé efficacement à la fourniture d'un service de qualité à nos cotisants avec compétence et dévouement. Je les en remercie très chaleureusement.

Marc DUVAL



Directeur

1. Les instances

1.1 Le Conseil d'Administration au 31 décembre 2011

Président	☞	Daniel VIORA
1 ^{er} Vice président	☞	Jean-Louis CORBEAU
2 ^{ème} Vice président	☞	Michel DILIBERTO
3 ^{ème} Vice président	☞	Pascal DEBRUYNE

	Organisations désignataires	Titulaires	Suppléants
Les représentants des assurés sociaux	C.G.T	Pascal DEBRUYNE Axel MONTARU	Jesael RODRIGUEZ Katia TREBUCHET
	C.G.T F.O	Yvon AUDAS Marie-Josèphe MAHOUDEAU	Anabela BLANCHET Sandrine SANGLEBOEUF
	C.F.D.T	Dominique GARREAU Joël PATIN	Jérôme LEGRAND
	C.F.T.C	Daniel VIORA	Jean-Luc MALHERBE
	C.F.E C.G.C	Michel DILIBERTO	Jean ROUZE

	Organisations désignataires	Titulaires	Suppléants
Les représentants des employeurs	U.P.A	Corinne CHEREAU	Vacant
	MEDEF	Dominique CHEVALLIER Jean-Louis CORBEAU Michel DUGARDIN	Alexandre GAUTIER Jean-Marie HARROUET Pierre LIMOUZIN
	C.G.P.M.E	Claude SAUQUET	Stéphane HEYBLOM

	Organisations désignataires	Titulaires	Suppléants
Les représentants des Travailleurs Indépendants	U.P.A	Vacant	Vacant
	U.N.A.P.L / C.N.P.L	Jean-Marc SEIGNEURET	Philippe GOUET
	C.G.P.M.E	Vacant	Vacant

Les Personnes Qualifiées	
	Sylvie KOLB Jean-Pierre FOULON François MARCHAND Philippe SOLER

Les participants à titre consultatif	
* Madame la Directrice Départementale des Finances Publiques de Loir-et-Cher	
* Les représentants du Personnel	
Collège « Employés »	Titulaires : Alexandra LOUET et Eric BOZON Suppléante : Sandrine SYLLA
Collège « Cadres »	Vacant

1.2 Les commissions

Commission de Recours Amiable (CRA) *	Représentants des Assurés Sociaux		
	* Titulaires	✉	Michel DILIBERTO Yvon AUDAS
	* Suppléants	✉	Joël PATIN Pascal DEBRUYNE
	Représentants des Employeurs & Travailleurs Indépendants		
	* Titulaires	✉	Dominique CHEVALLIER Stéphane HEYBLUM
	* Suppléants	✉	Michel DUGARDIN Claude SAUQUET

Commission des Marchés	Représentants des Assurés Sociaux		
	* Titulaires	✉	Marie-Josèphe MAHOUDEAU Daniel VIORA
	* Suppléants	✉	Pascal DEBRUYNE Dominique GAREAU
	Représentants des Employeurs		
	* Titulaires	✉	Dominique CHEVALLIER Stéphane HEYBLUM
	* Suppléants	✉	Michel DUGARDIN Claude SAUQUET

En 2011, la CRA a examiné 21 demandes de remises de majorations de retard et de pénalités (dont 10 primo-débiteurs). Ces demandes ont donné lieu à une remise totale dans 23,8 % des cas, une remise partielle dans 52,4 % des cas et un rejet pour les 23,8 % restants.

9 contestations sur les 55 examinées ont reçu un avis favorable (partiellement ou totalement) soit 16,4 %.

413 admissions en non valeur ont été enregistrées pour un montant total de 5 264 675 millions d'euros.

1.3 La représentation au sein des organismes communs

UIOSS (Union Immobilière des Organismes de Sécurité Sociale)	Représentants des Assurés Sociaux	
	* Titulaire	Marie-Josèphe MAHOUDEAU
	* Suppléant	Yvon AUDAS
	Représentants des Employeurs	
	* Titulaire	Michel DUGARDIN
	* Suppléant	Jean-Louis CORBEAU
Personnes Qualifiées		
* Titulaire	Sylvie KOLB	
* Suppléant	François MARCHAND	
CRFP	Le Centre Régional de Formation et de Perfectionnement Professionnel	
	* Titulaire	Jean-Marc SEIGNEURET
CCR (Comité de Concertation Régional)	<u>Composé des présidents et des 1ers vice-présidents de chaque Urssaf</u> Dès lors que la représentation d'une organisation ne serait pas assurée par ce biais, un représentant de chaque organisation concernée est désigné pour y siéger (décision CA de l'Acoss du 28 octobre 2011)	
		Daniel VIORA
		Jean-Louis CORBEAU

L'installation du nouveau conseil d'administration, dont les membres ont été désignés par arrêté de Monsieur le Préfet de région en date du 28 octobre 2011, a été effectuée le 10 novembre 2011 à 14h00 en présence de Monsieur Garro, chef de l'antenne de la Mission Nationale de Contrôle de Paris.

Ci-dessous, l'ancien conseil d'administration s'est réuni pour la dernière fois le 28 septembre 2011. Florence Destresse, directrice de l'Urssaf d'Orléans et Urssaf chef de file, avait été invitée par le conseil sur le projet « Urssaf du Centre ».



1.4 L'organisation administrative de l'Urssaf au 31 décembre 2011

				Effectif		
DIRECTION	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Comité de Direction 	Directeur Agent Comptable Attaché de direction	Marc DUVAL Raymond ROOS Luc BONNET	3		
	<ul style="list-style-type: none"> ▸ <u>Secrétariat</u> <ul style="list-style-type: none"> • Conseil d'Administration • Directeur 	Assistante de Direction	Nathalie ATANNÉ	1		
POLE DE SERVICES RH (PSRH)	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Projets de développement RH régionaux ▸ Accompagnement des organismes dans la mise en œuvre des protocoles Ucanss et Acooss ▸ Appui méthodologique et technique en GRH ▸ Conseil et assistance en droit du travail 	Responsable RH Correspondante RH régionale	Marc DUCOURNAU Mélissa RODRIGUEZ	2		
AMOA OGUR	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Maîtrise d'ouvrage déléguée de l'outil OGUR ▸ Contribution au développement du contrôle de gestion au sein de la branche recouvrement 		Anne MOREAU	1		
Contrôleur de Gestion Inter régional	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Etudes et analyses sur les coûts et la performance ▸ Tableaux de bord ▸ Outil de comptabilité analytique ▸ Animation du réseau des référents de la région 		Eric JEAN-LOUIS	1		
ADMINISTRATION GENERALE	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Gestion administrative du personnel/Ressources Humaines ▸ Economat et logistique ▸ Courrier arrivée et départ ▸ Gestion du patrimoine mobilier ▸ Sécurité des personnes et pérennité des biens ▸ Gestion budgétaire 	Responsable des services	Damien DASSONVILLE	4		
CONTROLE INTERNE ET QUALITE	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Pilotage de la démarche de certification de service ▸ Préparation et suivi de la mise en place des SPR ▸ Recueil et analyse des données des indicateurs Qualité de répartition ▸ Documentation des circuits WATT ▸ Elaboration, mise en œuvre et suivi du Plan de Contrôle Interne 					2,5
	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Mise en œuvre et maintenance WATT ▸ Formation des utilisateurs WATT ▸ Contrôle Interne 			Assistante Qualité	Amélie LEBOURG	
	<ul style="list-style-type: none"> ▸ Etudes statistiques ▸ Tableaux de bord ▸ Outil de contrôle de gestion OGUR 	Chargée d'études statistiques	Sylvie MORTIER			

				Effectif
GESTION DES COMPTES	Gestion de l'accueil ▶ Accueil téléphonique de niveau 1 ▶ Gestion des courriels ▶ Accueil physique des cotisants ▶ Gestion des attestations, demandes de délais, de remises ▶ Gestion des comptes EPM Gestion administrative des comptes ▶ Exploitation CFE ▶ Fiabilisation des données administratives (Siret, NNI,...) ▶ Accueil téléphonique niveau 2 Gestion comptable des comptes ▶ Exploitation des déclarations ▶ Affectation des paiements ▶ Gestion des remboursements ▶ Gestion des exonérations ▶ Accueil téléphonique niveau 2 ▶ Recouvrement amiable ----- ▶ Recouvrement amiable	Responsable du service	Cédric VIEVILLE	23
			Yolande BARANGER	1
JURIDIQUE ET CONTENTIEUX	▶ Recouvrement forcé ▶ Gestion des procédures collectives ▶ Suivi avec les huissiers ▶ Suivi des gros débiteurs ▶ Commission de Recours Amiable ▶ Affaires juridiques et représentation devant les tribunaux ▶ Gestion des dossiers en CCSF ▶ Gestion des dossiers en surendettement	Responsable du service Inspecteur Contentieux	Christelle ESNault Nathalie LEBIS	5
INSPECTION	▶ Contrôle comptable des cotisants ▶ Actions de : - Prévention - Conseil - Information en faveur des employeurs ▶ Lutte contre le travail illégal	Responsable du service	Gilles GUENAND	8
GESTION DU SNV2	▶ Installation et synthèse des lots ▶ Paramétrage des tables V2 et planification des traitements V2 ▶ Impression, rapatriement et tri des produits ▶ Analyse et traitement des demandes de transactions sensibles ▶ Vérification du bon fonctionnement du SNV2	Responsable	Nadine ANDOUARD	1
SERVICE DEMATERIALISATION DE L'INFORMATION	▶ Informatique – maintenance ▶ Dématérialisation des flux entrants ▶ Téléprocédures ▶ Assistance aux utilisateurs ▶ Sécurités informatiques et archivage ▶ ASDM et ACCRE	Responsable du service	Cédric VIEVILLE	4

				Effectif
AGENCE COMPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> ▸ <u>Gestion administrative</u> - Comptabilité de la gestion administrative et des fonds communs - Vérification et comptabilisation de la paie - Tenue de l'inventaire comptable des immobilisations 	Fondée de pouvoir et Responsable du service	Corinne LISJAK	6,5
	<ul style="list-style-type: none"> ▸ <u>Gestion du recouvrement</u> - Traitement des moyens de paiements et comptabilisation journalière, mensuelle et annuelle 			
	<ul style="list-style-type: none"> ▸ <u>Gestion de la trésorerie</u> - Prévision des encaissements - Suivi des vidages 			
	<ul style="list-style-type: none"> ▸ <u>Répartition des encaissements et produits</u> - Contrôle des dossiers et suivi mensuel des masses salariales - Collecte et suivi des données pour indicateurs de la certification de service 			
	<ul style="list-style-type: none"> ▸ <u>Contrôle d'opérations et de situations dans le cadre du plan de l'Agent Comptable</u> 			
Effectif Total				63

2. Le métier

2.1 Les cotisants

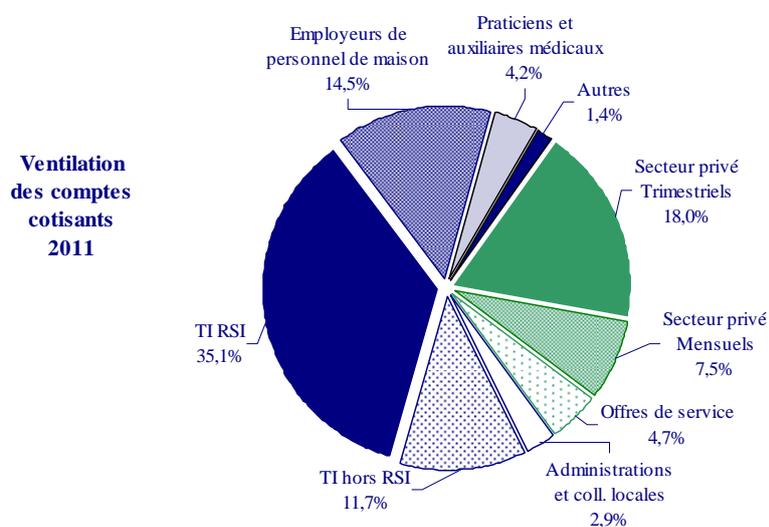
2.1.1 Les comptes cotisants gérés¹

Catégorie de cotisants	2009	2010	2011	structure 2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Trimestriels	5 385	5 265	5 074	18,0%	-3,6%	-5,8%
Mensuels	2 121	2 116	2 125	7,5%	+0,4%	+0,2%
Offres de service (CEA, CETPE)	1 217	1 299	1 318	4,7%	+1,5%	+8,3%
Secteur privé	8 723	8 680	8 517	30,2%	-1,9%	-2,4%
Administrations et collectivités locales	837	825	810	2,9%	-1,8%	-3,2%
Employeurs de personnel de maison (2)	5 869	4 673	4 094	14,5%	-12,4%	-30,2%
TI - professions libérales	2 972	3 268	3 296	11,7%	+0,9%	+10,9%
TI - artisans commerçants	9 303	10 230	9 911	35,1%	-3,1%	+6,5%
Travailleurs indépendants (TI)	12 275	13 498	13 207	46,8%	-2,2%	+7,6%
Praticiens et auxiliaires médicaux	1 176	1 186	1 190	4,2%	+0,3%	+1,2%
Divers annuels (3)	112	110	110	0,4%	+0,0%	-1,8%
Assurés personnels	125	132	133	0,5%	+0,8%	+6,4%
Assurés volontaires	165	163	148	0,5%	-9,2%	-10,3%
Total	29 282	29 267	28 209	100,0%	-3,6%	-3,7%

(1) y compris comptes en lieu unique (VLU) gérés par l'Urssaf⁴¹

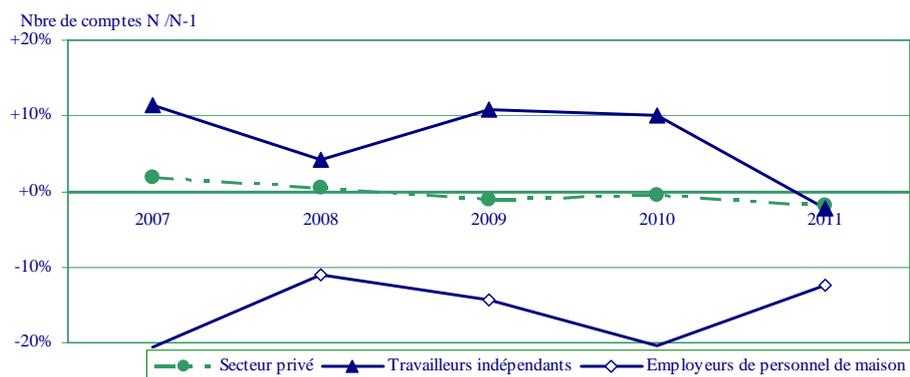
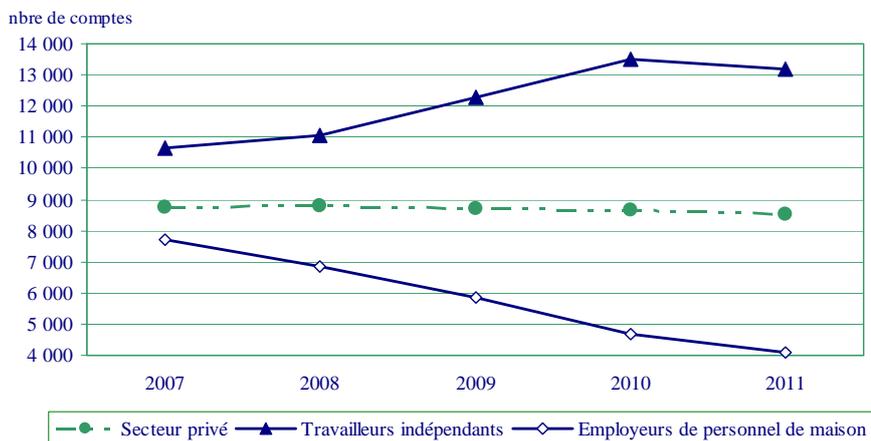
(2) dont 87% par l'intermédiaire d'une association mandataire

(3) membres bénévoles, étudiants



¹ Attention changement de source par rapport aux années précédentes. On dénombre un nombre de comptes actifs en lieu et place d'un nombre de comptes mouvementés.

2.1.2 Evolution du nombre de comptes sur les 5 dernières années



L'Urssaf assure, depuis le 1^{er} janvier 2008 le calcul et l'encaissement des cotisations sociales obligatoires (maladie, retraite, invalidité et décès) en plus des cotisations d'allocations familiales, CSG et CRDS pour les travailleurs indépendants relevant du Régime Social des Indépendants (RSI). De nouveaux cotisants exonérés de ces dernières cotisations et contributions (auto-entrepreneurs, conjoints collaborateurs, artisans ruraux, ...) sont venus grossir le fichier des travailleurs indépendants précédemment gérés par l'Urssaf. En fin d'année 2011, 3 travailleurs indépendants sur 4 relèvent du RSI.

A compter du 1^{er} janvier 2008, la gestion des très grandes entreprises de plus de 2 000 salariés est centralisée sur 8 Urssaf. L'Urssaf du Loir-et-Cher a vu partir de son fichier 19 entreprises multi-établissements. Au 1^{er} janvier 2009, c'est au tour des entreprises de plus de 250 salariés cotisant en lieu unique de voir leur gestion centralisée, soit une perte de 300 établissements pour 27 entreprises.

La baisse du nombre de comptes EPM s'explique par le basculement de ces comptes sur le CESU et la PAJE. Ces deux dispositifs sont gérés respectivement par les Urssaf de Saint-Etienne et du Puy-en-Velay. Ils ne sont donc pas comptabilisés dans le nombre de comptes ci-dessus (voir & 2.6.5).

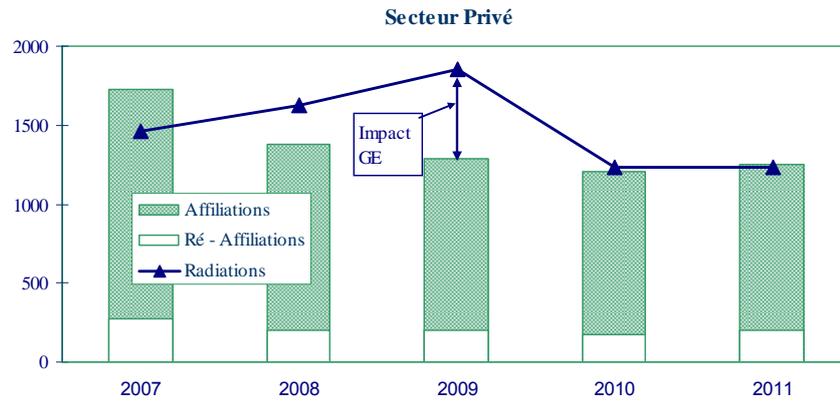
2.1.3 Les immatriculations et radiations

2011	Immatriculations		Radiations		Différentiel	
	Affiliations + Ré-affiliations				Nombre	%
Secteur privé	1 255		1 237		+18	+1,4%
Administrations et collectivités locales	4		73		-69	N.S.
Employeurs de personnel de maison	971		1 230		-259	-26,7%
Travailleurs indépendants	3 641		3 344		+297	+8,2%
Praticiens et auxiliaires médicaux	71		62		+9	+12,7%
Assurés personnels	15		30		-15	-100,0%
Assurés volontaires	25		14		+11	+44,0%
Total hors divers	5 982		5 990		-8	-0,1%

1 500 immatriculations de travailleurs indépendants sont le fait d'auto-entrepreneurs, mais seuls les auto-entrepreneurs ayant un chiffre d'affaires sont tenus de produire une déclaration aux Urssaf et sont considérés comme comptes actifs.

850 auto-entrepreneurs n'ayant fait aucune déclaration au cours des 24 derniers mois ont été radiés automatiquement². Ils ont reçu une notification de radiation.

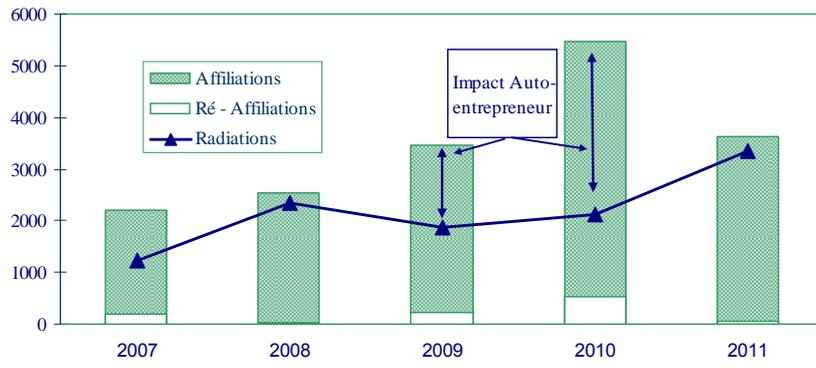
2.1.4 Evolution des immatriculations et radiations



² La réglementation prévoyait que, les travailleurs déclarant un montant de chiffre d'affaires ou de recette nulle pendant 24 mois civils ou 8 trimestres civils perdent le bénéfice du régime auto-entrepreneur. Ils devaient basculer dans le régime de droit commun au 1er jour suivant. Au vue de la volumétrie des comptes impactés (43 000 comptes au niveau national), le ministère a pris la décision de procéder à la radiation de ces comptes. Cette modification réglementaire sera introduite par la loi de financement de la Sécurité Sociale pour 2012.

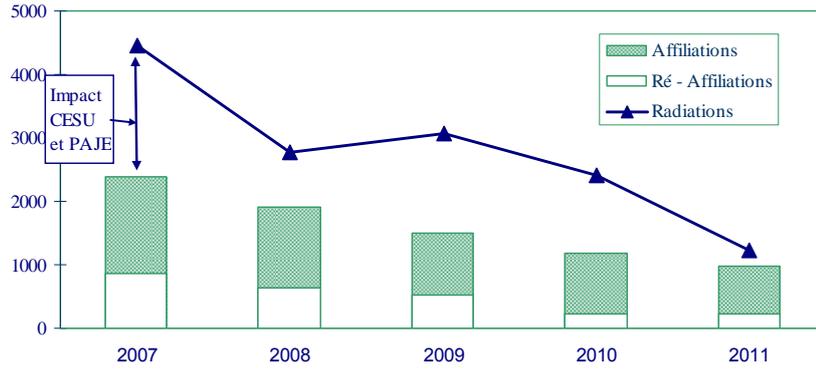
nbre de comptes

Travailleurs indépendants



nbre de comptes

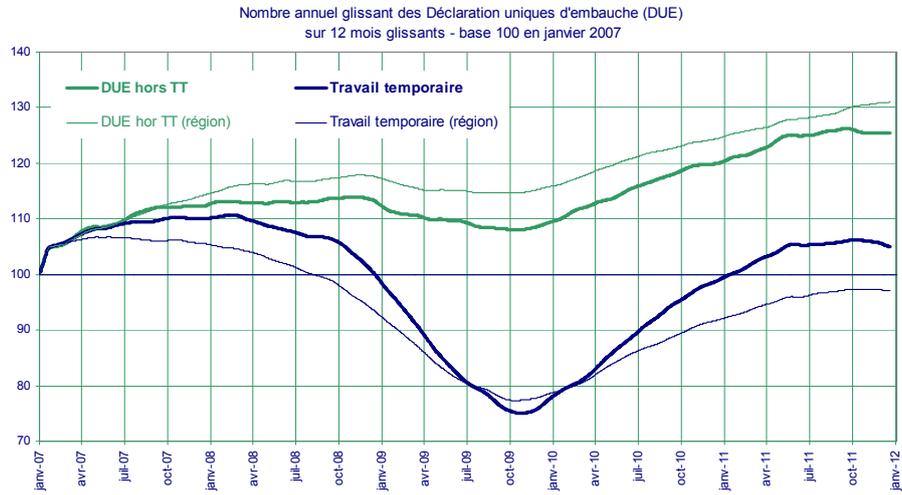
Employeurs de personnel de maison



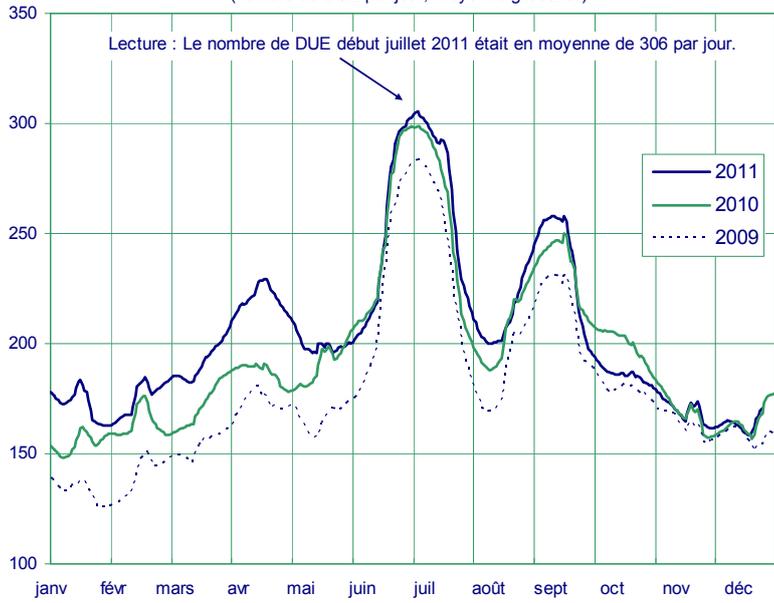
2.2 L'emploi et la masse salariale

2.2.1 Les intentions d'embauche

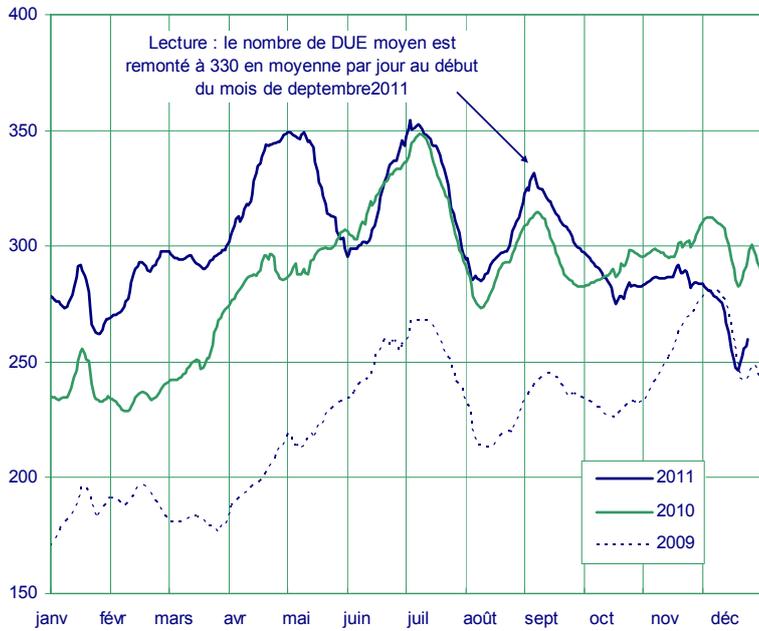
Nombre de DUE corrigé des variations saisonnières	Loir-et-Cher			Région centre	
	Nb de DUE 2011	Evolution 2011/2010	structure 2011	Evolution 2011/2010	structure 2011
Total hors travail temporaire	74 466	+4,2%	40,4%	+5,0%	42,0%
Travail temporaire	109 716	+5,1%	59,6%	+5,2%	58,0%
Total DUE	184 181	+4,7%	100,0%	+5,1%	100,0%
Part DUE dématérialisées			79,9%		79,8%



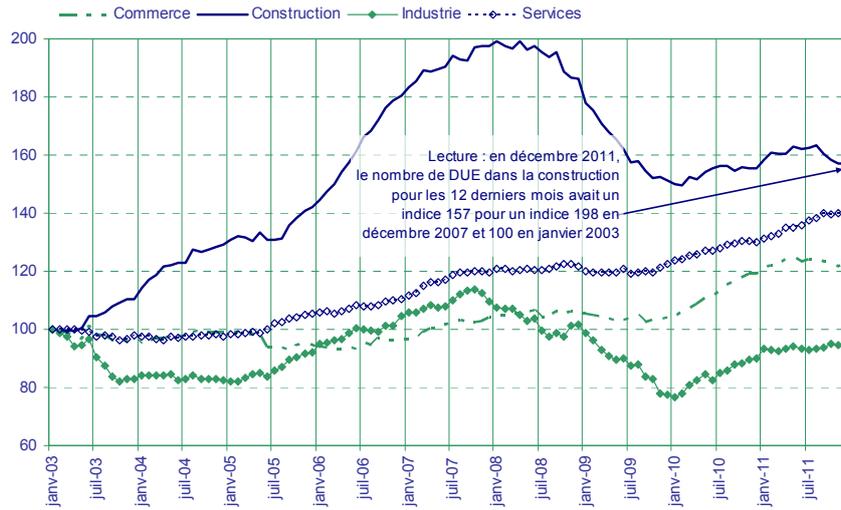
Saisonnalité des Déclarations uniques d'embauche ou DUE hors travail temporaire
(nombre de DUE par jour, moyenne glissante)



Saisonnalité des Déclarations uniques d'embauche , travail temporaire
(nombre de DUE par le jour , moyenne glissante)

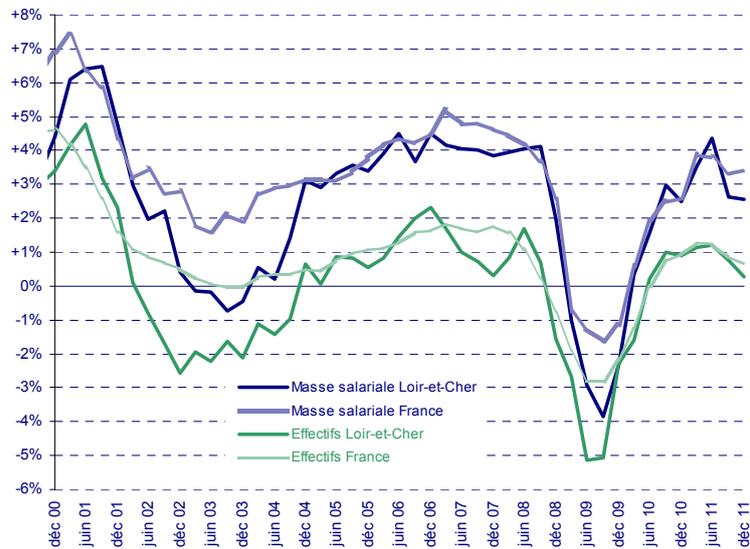


Par secteur d'activité hors travail temporaire :



2.2.2 Les effectifs et la masse salariale

Taux d'évolution annuelle des effectifs et des masses salariales (corrige des variations saisonnières)

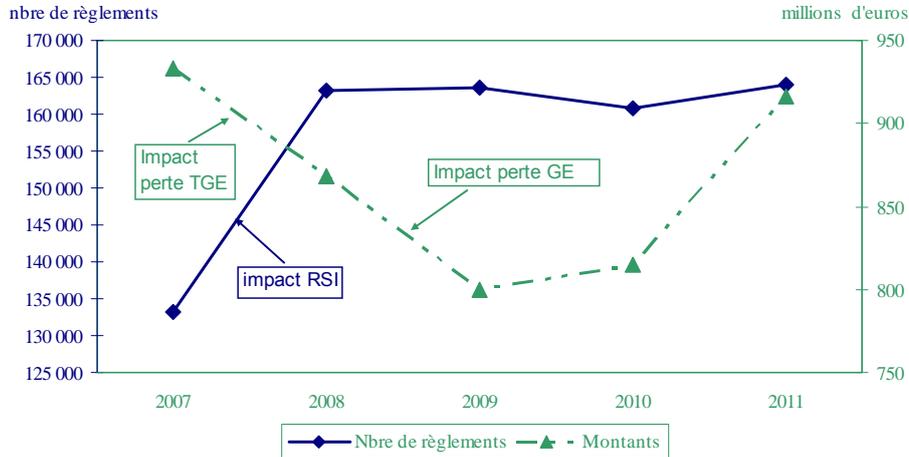


2.3 L'encaissement

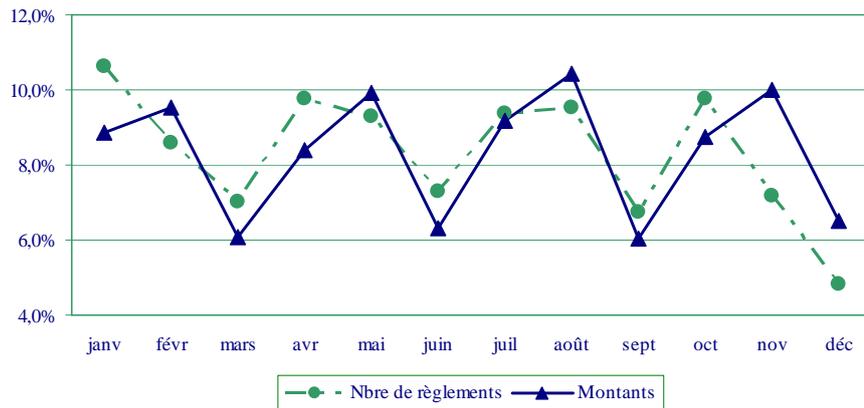
2.3.1 L'évolution de l'encaissement

Encaissements	2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Nombre de règlements	163 688	160 810	163 965	+2,0%	+0,2%
Montants (en K€)	799 862	815 196	915 892	+12,4%	+14,5%

A périmètre constant, c'est-à-dire hors recouvrement des cotisations pour le compte de l'Unedic et de l'AGS, les encaissements auraient progressé de 3% par rapport à 2010.



2.3.2 Saisonnalité des encaissements au cours de l'année 2011



2.3.3 Ventilation des encaissements globaux ³

Désignation	2009	2010	2011	structure 2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Encaissements directs	744 423	764 577	863 590	95,1%	+13,0%	+16,0%
Cotisations Encaissées sur mise en recouvrement (*)	46 132	37 844	43 643	4,8%	+15,3%	-5,4%
Majorations de retard encaissées	678	555	710	0,1%	+28,0%	+4,7%
Pénalités encaissées	38	37	34	0,0%	-9,5%	-9,6%
Total (en K€)	791 271	803 014	907 978	100,0%	+13,1%	+14,7%

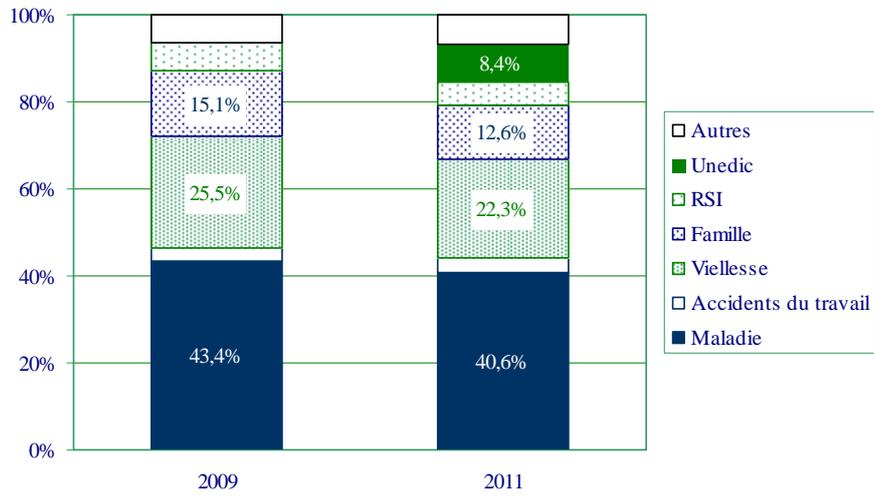
(*) y compris sur exercices antérieurs

2.3.4 Répartition des encaissements aux prestataires

Branche	2009	2010	2011	structure 2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Maladie	346 934	364 558	372 493	40,6%	+2,2%	+7,4%
Accidents du travail	24 907	24 730	33 751	3,7%	+36,5%	+35,5%
Vieillesse	203 706	200 886	204 771	22,3%	+1,9%	+0,5%
Famille	120 688	121 257	115 786	12,6%	-4,5%	-4,1%
RSI	50 326	45 079	49 185	5,4%	+9,1%	-2,3%
Unedic	1 021	889	76 573	8,4%	N.S.	N.S.
Autres	51 521	58 267	63 901	7,0%	+9,7%	+24,0%
Total (en K€)	799 103	815 666	916 460	100,0%	+12,4%	+14,7%

Les Urssaf assurent depuis le 1^{er} janvier 2011 le recouvrement des contributions et des cotisations d'assurance chômage des entreprises relevant du régime général, pour le compte de l'Unedic et de cotisations relatives à l'AGS (Association de Garantie des salaires). En 2011, ces contributions et cotisations représentent 8,4% des sommes recouvrées par l'Urssaf du Loir-et-Cher.

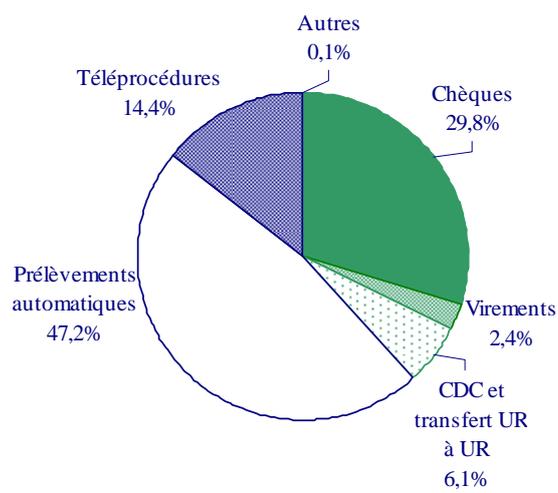
³ La ventilation présentée au paragraphe 2.3.3 est issue de la gestion S (pour Statistique) en opposition à la gestion R (pour Recouvrement) pour les paragraphes 2.3.1 et 2.3.5. La différence provient essentiellement des encaissements à rembourser ou à transférer, mais aussi des variations des soldes créditeurs et des produits exceptionnels.



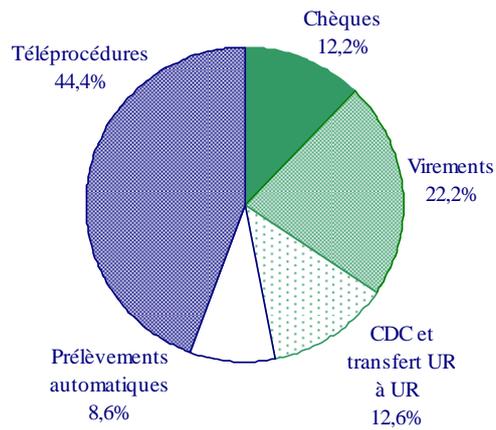
Sur 100 euros encaissés, 54 centimes ont financé les frais de gestion de l'Urssaf.

2.3.5 Ventilation par mode de paiement (règlements nets d'impayés)

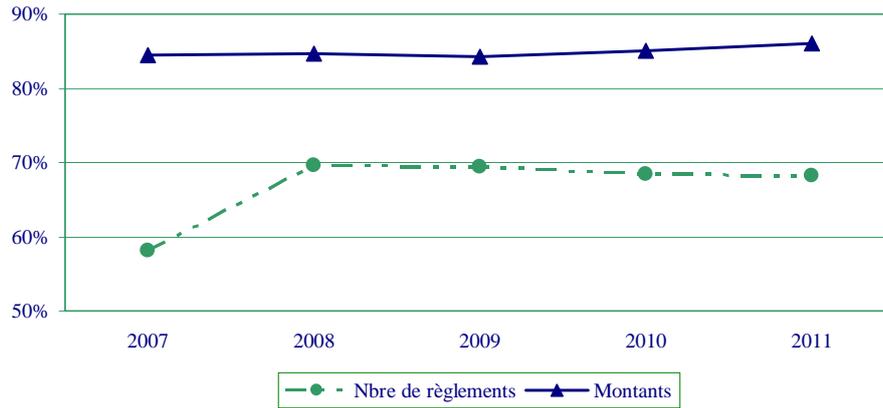
Modes de paiement	Nombre de règlements					
	2009	2010	2011	structure 2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Chèques	47 301	48 312	48 852	29,8%	+1,1%	+3,3%
Virements	4 481	3 816	3 889	2,4%	+1,9%	-13,2%
CDC et transfert UR à UR (1)	8 968	7 729	9 975	6,1%	+29,1%	+11,2%
Prélèvements automatiques	84 981	80 588	77 467	47,2%	-3,9%	-8,8%
Téléprocédures	17 849	20 235	23 656	14,4%	+16,9%	+32,5%
Autres	108	130	126	0,1%	-3,1%	+16,7%
Total	163 688	160 810	163 965	100,0%	+2,0%	+0,2%
% dématérialisé	71,0%	69,9%	70,1%		+0,3 points	-0,9 points
% dématérialisé hors (1) transfert et secteur public	69,4%	68,4%	68,2%		-0,2 points	-1,2 points



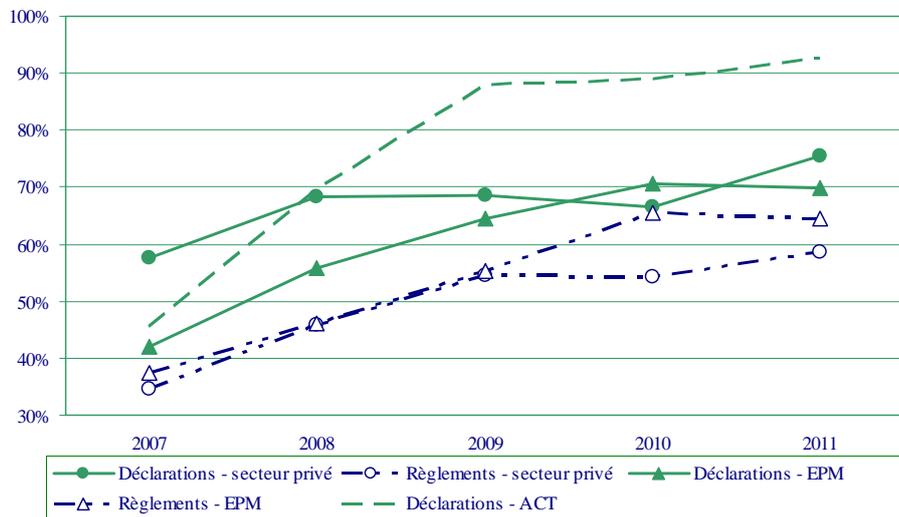
Montants encaissés (en milliers d'euros)						
Modes de paiement	2009	2010	2011	structure 2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Chèques	110 767	106 916	111 926	12,2%	+4,7%	+1,0%
Virements	195 998	198 974	202 944	22,2%	+2,0%	+3,5%
CDC et transfert UR à UR (1)	95 246	101 780	115 491	12,6%	+13,5%	+21,3%
Prélèvements automatiques	83 969	80 150	78 474	8,6%	-2,1%	-6,5%
Téléprocédures	313 846	327 326	407 012	44,4%	+24,3%	+29,7%
Autres	37	51	45	0,0%	-10,4%	+23,2%
Total	799 862	815 196	915 892	100,0%	+12,4%	+14,5%
% dématérialisé	86,1%	86,9%	87,8%		+ 0,9 points	+ 1,6 points
% dématérialisé hors (1) transfert et secteur public	84,3%	85,0%	86,0%		+ 1,0 points	+ 1,7 points



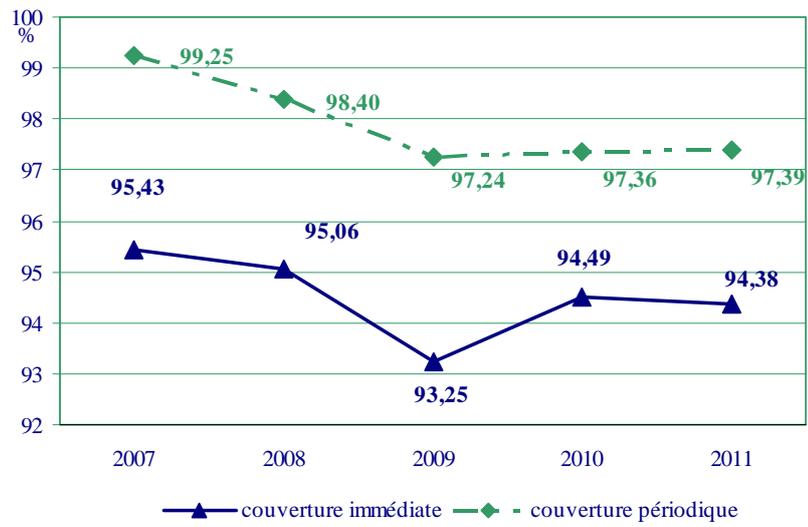
2.3.6 Evolution des paiements dématérialisés (hors flux et transferts de secteur public)



2.3.7 Evolution du poids des téléprocédures par catégorie de cotisants



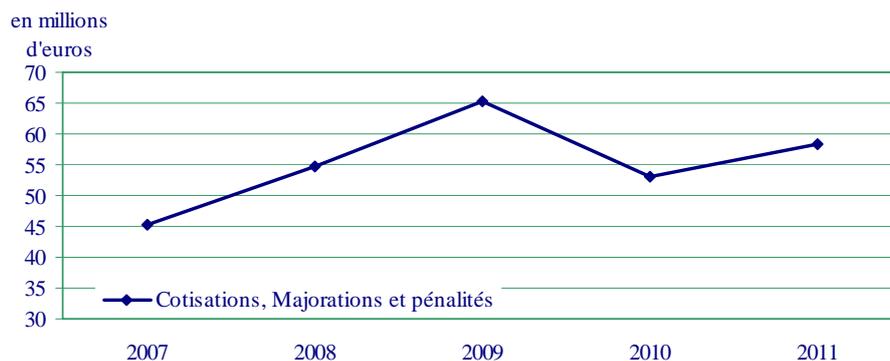
2.3.8 Taux de cotisations encaissées à l'échéance (ou taux de couverture immédiate) et taux de couverture après recouvrement (ou taux de couverture périodique)



En 2011, les cotisants ont réglé spontanément à la date d'échéance 94,4% du montant des cotisations dues, soit une perte de un point par rapport à 2007.

2.4 Le recouvrement

2.4.1 Les sommes mises en recouvrement



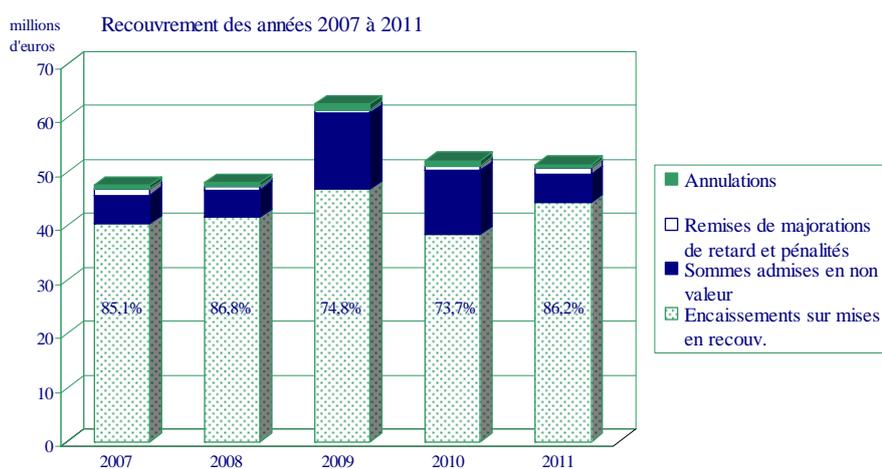
2.4.2 Les mouvements du recouvrement (en milliers d'euros)

a) pour l'exercice

2011	Cotisation et Contributions	Majorations Art. R 243-18	Pénalités Art. R 243-16	Total	Estimation part du RSI dans le Total
a Montant des restes à recouvrer au 31 décembre 2010	43 640	2 905	54	46 599	34%
b Montant des sommes mises en recouv. pour l'année 2011 (et ex ant.)	55 606	2 690	114	58 410	27%
c Total des créances (a+b)	99 246	5 595	168	105 009	30%
A DEDUIRE					
d Sommes encaissées sur mises en recouvrement pour l'année 2011	43 643	710	34	44 387	
e Sommes admises en non valeur au cours de l'année 2011	5 053	142	9	5 204	
f Montant des remises de maj. de retard pour l'année 2011		1 162		1 162	
g Remises de pénalités			47	47	
h Annulations et abandons	39	590	39	669	
i Total des sommes à déduire (d à h)	48 735	2 605	129	51 469	9%
j Montant des restes à recouvrer au 31 décembre 2011	50 511	2 990	39	53 540	50%

b) Evolution du solde des créances à encaisser tous exercices confondus

Cotisations + contributions + Majorations + Pénalités	2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
a Montant des restes à recouvrer au 31 décembre N-1	42 942	45 643	46 599	+2,1%	+8,5%
b Montant des sommes mises en recouv. Pour l'année N (et ex ant.)	65 324	53 123	58 410	+10,0%	-10,6%
c Total des créances (a+b)	108 266	98 766	105 009	+6,3%	-3,0%
A DEDUIRE					
d Sommes encaissées sur mises en recouvrement pour l'année N	46 848	38 437	44 387	+15,5%	-5,3%
e Sommes admises en non valeur au cours de l'année N	14 087	11 884	5 204	-56,2%	-63,1%
f Montant des remises de maj. de retard pour l'année N	610	767	1 162	+51,6%	+90,5%
g Remises de pénalités	63	65	47	-27,6%	-25,8%
h Annulations	1 015	1 015	669	-34,1%	-34,0%
i Total des sommes à déduire (d à h)	62 623	52 167	51 469	-1,3%	-17,8%
j Montant des restes à recouvrer au 31 décembre N	45 643	46 599	53 540	+14,9%	+17,3%
k Taux de restes à recouvrer / Montant des encaissements (j/d)	97,4%	121,2%	120,6%	-0,6 points	+23,2 points



2.4.3 Evolution des exonérations

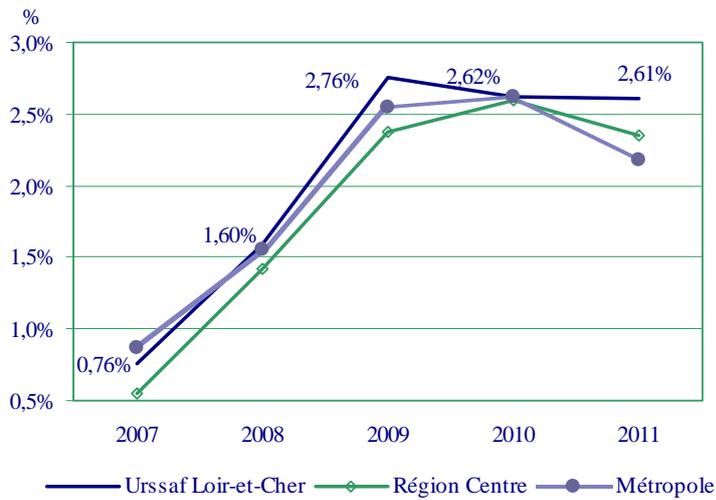
Montants en k€	01/10/10 - 30-09/11	structure	évolution
Mesures générales d'encouragement à la création d'emploi et à la RTT	130 512	89,6%	+0,7%
Réduction Fillon	114 373	78,5%	+0,4%
Réduction avantage en nature hôtels cafés restaurants	137	0,1%	-77,0%
Exonération cotisations allocations familiales entreprises nouvelles	1	0,0%	N.S.
Embauche créateur d'entreprise	43	0,0%	+10,4%
Réduction patronale - loi Tepas	3 736	2,6%	+4,3%
Réduction salariale - loi Tepas	12 195	8,4%	+7,2%
Exonération sur compte épargne temps	27	0,0%	+23,1%
Mesures en faveur de publics particuliers	10 528	7,2%	+1,4%
Contrat d'apprentissage	5 459	3,7%	+5,8%
Contrat initiative emploi (CIE)	17	0,0%	-50,0%
Contrat de professionnalisation	120	0,1%	-13,6%
Contrat d'avenir	164	0,1%	-74,7%
Jeunes entreprises innovantes	38	0,0%	-36,1%
Contrat d'accompagnement dans l'emploi	3 881	2,7%	+11,6%
Emploi aidé dans une association intermédiaire	522	0,4%	-8,5%
Maîtres et documentalistes enseignement privé	173	0,1%	-0,6%
Exonération colporteurs de presse	155	0,1%	+63,2%
Mesures en faveur de l'emploi dans certaines zones géographiques	1 397	1,0%	-14,5%
Embauche 1 ^{er} au 50 ^e salarié en Zone de revitalisation rurale (ZRR) ou de Zones franches urbaines (ZFU)	210	0,1%	-11,5%
ZRR pour organismes d'intérêt général	695	0,5%	-15,4%
ZRR pour organismes d'intérêt général	492	0,3%	-14,0%
Mesure en faveur de l'emploi à domicile (hors particuliers employeurs et chèques emploi)	3 264	2,2%	-21,0%
Aide à domicile	2 920	2,0%	+0,2%
Associations de service à la personne	344	0,2%	-71,8%
Total	145 701	100,0%	-0,0%

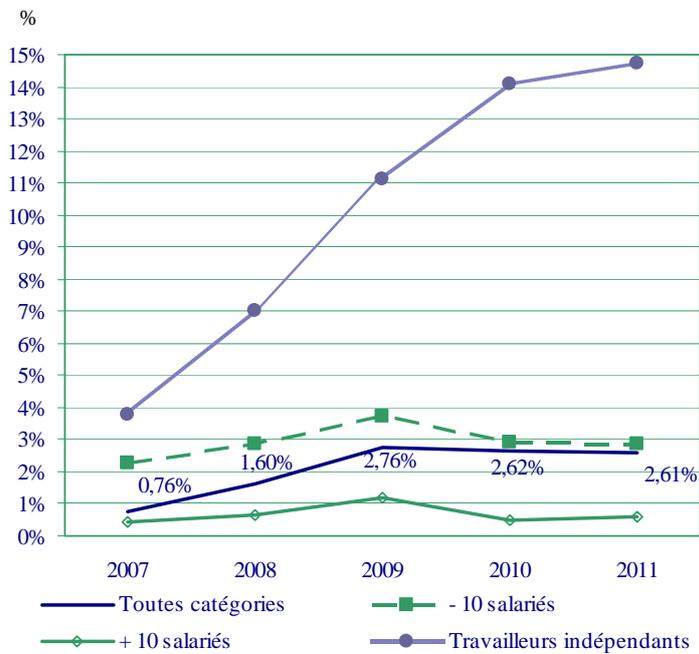
L'Etat a financé 138 millions des 145,7 millions d'exonérations consenties aux entreprises du Loiret-Cher. 5,2% sont restés à la charge de la Sécurité sociale comme en 2010 (4,5% en 2009, 5,3% en 2010).

2.4.4 Le recouvrement par catégorie de cotisants

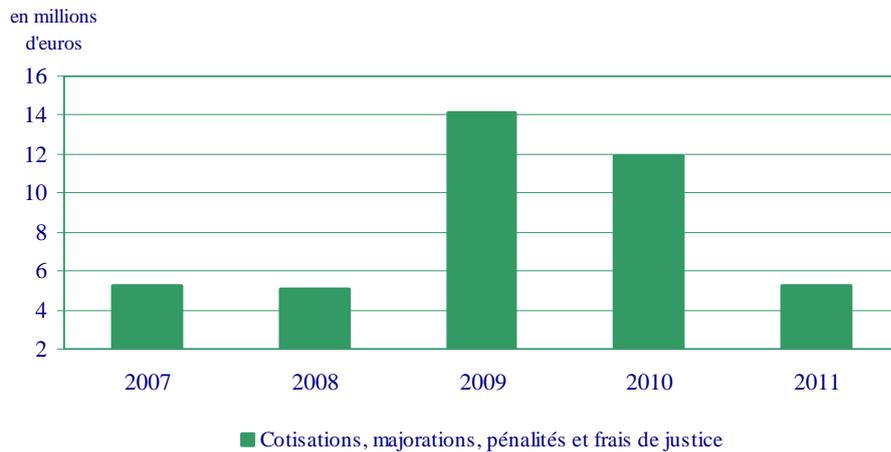
Catégorie de cotisants	Cotisations liquidées			Restes à recouvrer		Taux de restes à recouvrer
	Montants (en euros)	Poids en %	Evolution 2011/2009	Montants (en euros)	Poids en %	
- 10 salariés	115 156 114	12,3%	+17,9%	3 285 757	13,5%	2,85%
+ 10 salariés	573 749 673	61,5%	+15,0%	3 342 688	13,7%	0,58%
Secteur privé	688 905 787	73,8%	+15,5%	6 628 445	27,3%	0,96%
Administrations et collectivités locales	108 500 783	11,6%	+6,1%	34 907	0,1%	0,03%
RSI	95 093 797	10,2%	+2,5%	16 671 305	68,5%	17,53%
Hors RSI	24 568 405	2,6%	+0,5%	933 970	3,8%	3,80%
Travailleurs indépendants	119 662 202	12,8%	+2,1%	17 605 275	72,4%	14,71%
Employeurs de personnel de maison	5 364 923	0,6%	-5,3%	34 320	0,1%	0,64%
Praticiens et auxiliaires médicaux	910 871	0,1%	+2,3%	16 937	0,1%	1,86%
Autres	9 657 978	1,0%	-2,6%	2 325	0,0%	0,02%
Total	933 002 543	100,0%	+12,0%	24 322 210	100,0%	2,61%

2.4.5 Le taux de restes à recouvrer au 31 décembre N





2.4.6 Les sommes admises en non valeur *



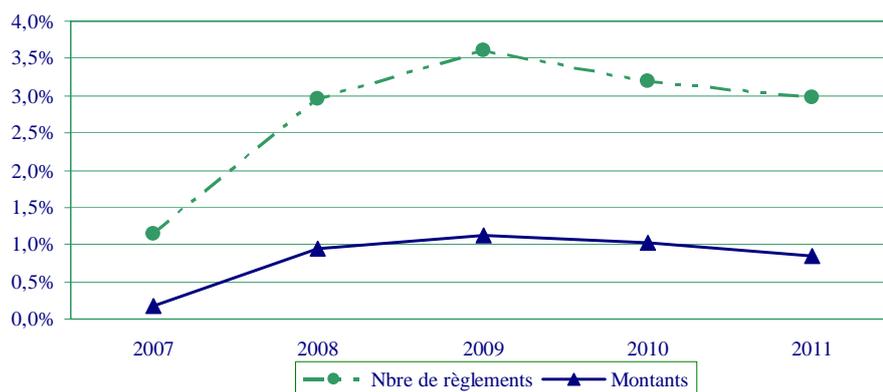
*A noter que le décret n°2008-802 du 20 août 2008 a permis de proposer en ANV toutes les créances pour lesquelles, en l'absence de jugement de clôture pour insuffisance d'actif dans le délai d'un an après la date d'exigibilité, une simple attestation du liquidateur d'une prochaine clôture pour insuffisance a pu être obtenue. Cela a permis de régulariser un plus grand nombre de comptes que les années précédentes.

2.4.7 Les impayés

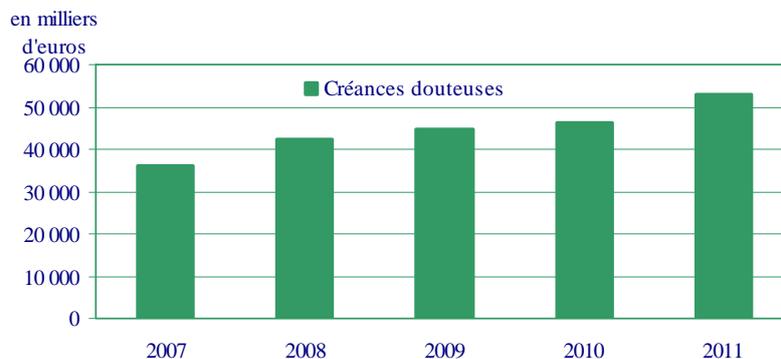
	2009		2011		évolution 2011/2009	
	Nombre	poids	Nombre	poids	Nombre	poids
Nombre de versements impayés						
Chèques	104	0,22%	142	0,29%	+36,5%	+0,07 point
Prélèvements bancaires	5 496	6,91%	4 332	5,92%	-21,2%	-0,99 point
Téléversements	110	0,62%	257	1,10%	+133,6%	+0,48 point
Tous modes de paiement	5 710	3,61%	4 731	2,97%	-17,1%	-0,64 point
Montants des impayés (en milliers d'euros)						
Chèques	172	0,15%	264	0,24%	+53,6%	+0,08 point
Prélèvements bancaires	8 109	8,81%	6 306	7,44%	-22,2%	-1,37 point
Téléversements	803	0,26%	1 295	0,32%	+61,3%	+0,06 point
Tous modes de paiement	9 084	1,12%	7 864	0,85%	-13,4%	-0,27 point

Poids des impayés	2009		2011		évolution 2011/2009	
	hors RSI	RSI	hors RSI	RSI	hors RSI	RSI
Nombre de versements impayés	0,63%	7,54%	0,75%	5,75%	0,12 points	-1,79 points
Montants des impayés (en milliers d'euros)	0,21%	8,87%	0,25%	6,67%	0,04 points	-2,20 points

La mise en place de l'ISU a fait exploser le taux d'impayés des prélèvements bancaires. Malgré une légère amélioration les taux restent élevés : 5,9% du nombre de prélèvements en 2011 (7,7% pour le RSI et 1,6% hors RSI) et 7,4% du montant (9% RSI et 2,8% hors RSI).



2.4.8 Les créances exigibles et douteuses



2.4.9 Le taux d'efficacité des actions de recouvrement

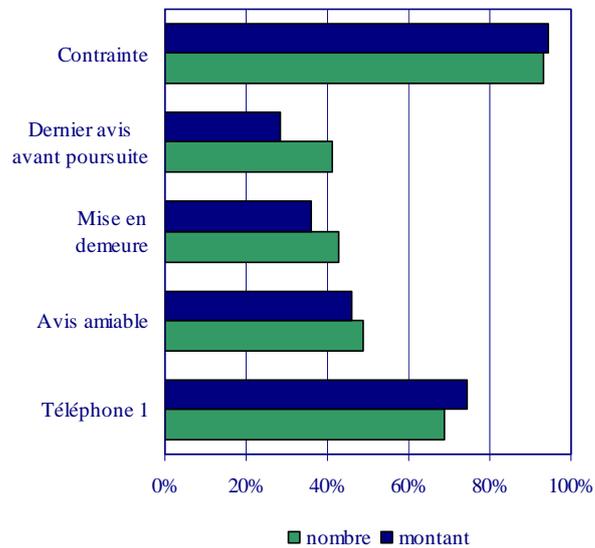
Type d'action (Hors RSI)		2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Relances téléphoniques Tél 0 et Tel 1 (juste après l'échéance)						
Appels aboutis et efficaces (1)	Nombre - aboutis	1 207	2 156	2 486	+15,3%	+106,0%
	Taux d'efficacité	60,2%	73,1%	68,7%	-4,4 points	+8,4 points
	Montant - aboutis	6 876 195	65 322 815	13 413 966	-79,5%	+95,1%
	Taux d'efficacité	59,4%	96,7%	74,3%	-22,4 points	+15,0 points
Avis amiables (courrier simple juste après l'échéance)						
Avis amiables envoyés et efficaces (1)	Nombre - envoyés	1 651	1 390	1 232	-11,4%	-25,4%
	Taux d'efficacité	42,9%	52,7%	48,9%	-3,8 points	+5,9 points
	Montant - envoyés	1 273 447	687 096	503 716	-26,7%	-60,4%
	Taux d'efficacité	42,9%	36,3%	46,1%	+9,7 points	+3,1 points
Mise en demeure (lettre recommandée avec accusé de réception)						
Mises en demeure envoyées et efficaces (2)	Nombre - envoyées	6 961	5 606	5 536	-1,2%	-20,5%
	Taux d'efficacité	42,7%	40,0%	42,9%	+2,9 points	+0,2 points
	Montant - envoyées	25 223 857	17 037 854	17 150 955	+0,7%	-32,0%
	Taux d'efficacité	40,6%	36,0%	36,1%	+0,1 points	-4,5 points
Derniers avis avant poursuite (courrier simple après la mise en demeure et avant la contrainte)						
Derniers avis envoyés et efficaces (1)	Nombre - envoyés	3 398	2 951	2 802	-5,0%	-17,5%
	Taux d'efficacité	41,8%	90,7%	41,2%	-49,5 points	-0,6 points
	Montant - envoyés	10 886 247	15 485 839	8 280 376	-46,5%	-23,9%
	Taux d'efficacité	23,9%	57,4%	28,5%	-28,9 points	+4,6 points
Contraintes (titres exécutoires envoyés entre le 01/10/N-1 et le 30/09/N, hors contraintes bloquées)						
Contraintes non bloquées par une procédure (3)	Nombre - envoyées	1 362	1 215	1 389	+14,3%	+2,0%
	Taux d'efficacité	82,8%	89,1%	93,3%	+4,2 points	+10,6 points
	Montant - envoyées	3 445 731	2 523 407	3 320 307	+31,6%	-3,6%
	Taux d'efficacité	82,2%	91,4%	94,4%	+3,0 points	+12,3 points

Une action est jugée efficace si elle donne lieu à remboursement de tout ou partie de la créance.

(1) Le taux d'efficacité est calculé 1 mois après l'envoi ou l'appel

(2) Le taux d'efficacité est calculé 2 mois après l'envoi de la mise en demeure. MD envoyées d'Octobre 2010 à septembre 2011

(3) le taux d'efficacité est calculé au 31 janvier n + 1

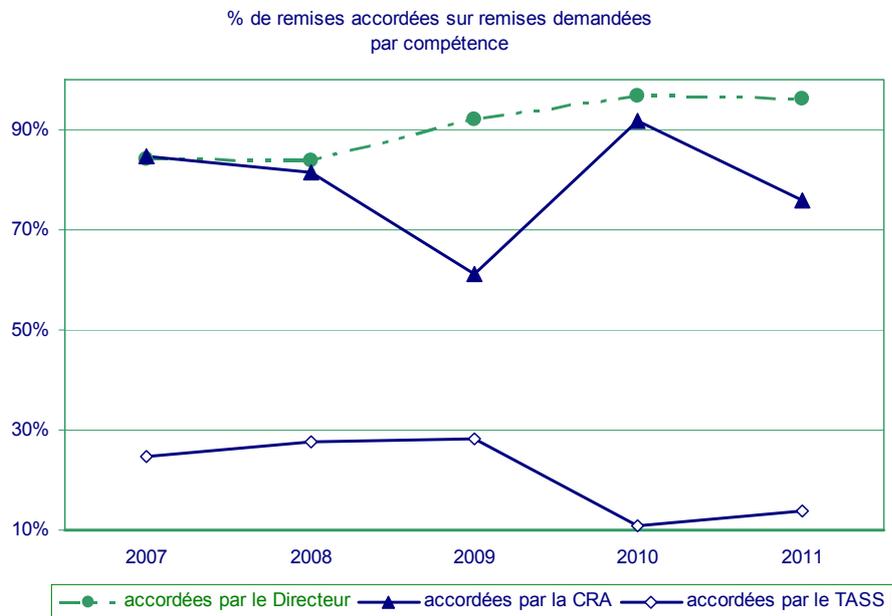
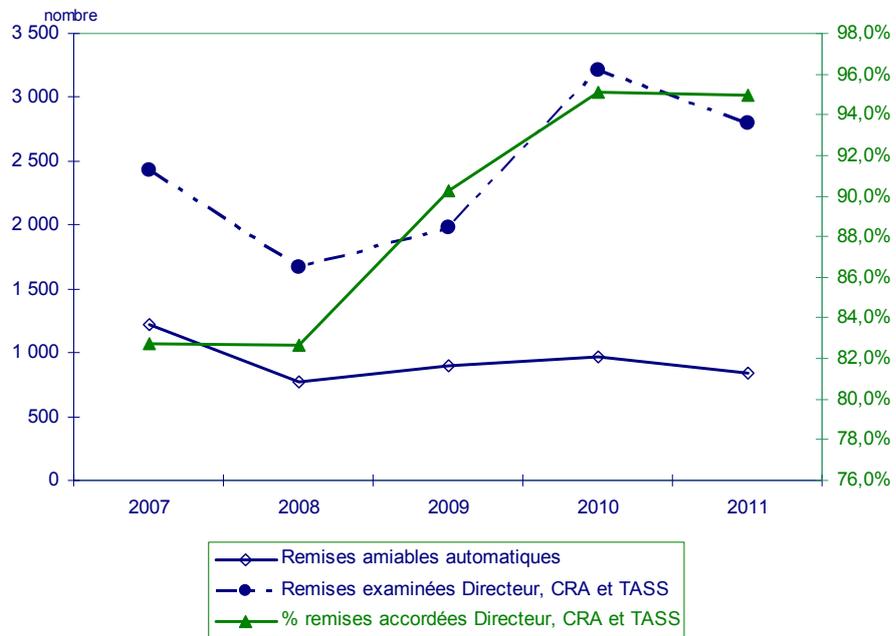


Depuis le 1er janvier 2008, les Urssaf assurent, sur délégation du RSI, le recouvrement amiable des artisans et commerçants jusqu'au 30ème jour suivant la date d'échéance des créances des primo-débiteurs et débiteurs occasionnels. Un parcours spécifique a été mis en place progressivement à compter du mois de juin 2008.

2.4.10 Les remises de majorations et de pénalités (en nombre de demandes)

Niveau de décision	2011		
	Nombre remis	taux de remise *	structure
Remises automatiques	840	100,0%	23,1%
accordées par le Directeur	2 737	96,1%	75,3%
accordées par la CRA	29	75,9%	0,8%
accordées par le TASS	29	13,8%	0,8%
Total	3 635	96,1%	100,0%
Total hors remises automatiques	2 795	95,0%	

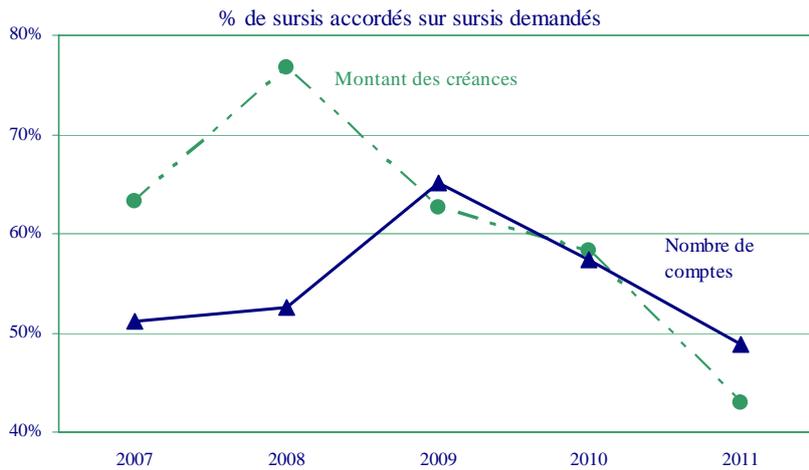
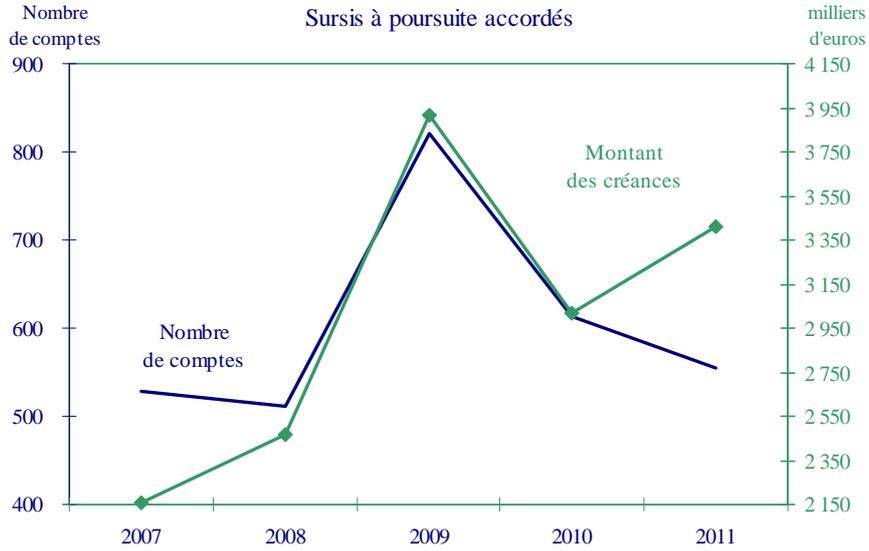
* remises totales et partielles



2.4.11 Les sursis à poursuite

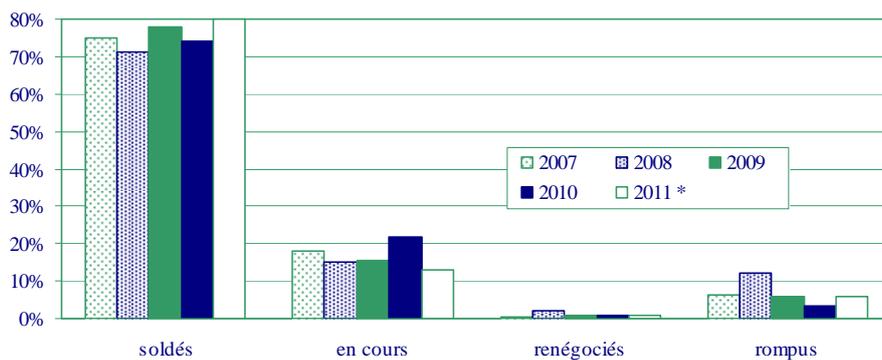
Hors compétence RSI :

Sursis à poursuite accordés	2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Nombre de délais	820	614	554	-9,8%	-32,4%
Montant (en milliers d'euros)	3 914	3 020	3 411	+13,0%	-12,8%
Délai moyen (nombre de jours)	99	78	92	+17,9%	-7,1%



	Délais accordés et concrétisés			% délais accordés sur ensemble des délais demandés (nombre)	% des demandes sur ensemble des comptes gérés
	Nombre de comptes	durée moy. en jours	Montant milliers d'euros		
Régime général	303	67	2 395	37,7%	9,4%
Employeurs et Travailleurs Indépendants	240	120	997	78,9%	2,3%
Employeurs de Personnel de Maison	8	228	11	38,1%	0,5%
Autres	3	61	9	75,0%	0,2%
Total	554	92	3 411	48,9%	4,1%

Sursis à poursuite : recouvrement 6 mois après l'accord



* sursis accordés de janvier à août 2011

2.4.12 Le contentieux

Désignation	2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009	
Mises en demeure envoyées (Hors RSI)	6 961	5 606	5 536	-1,2%	-20,5%	
Contestations examinées devant la Commission de recours amiable (CRA)	36	41	59	+43,9%	+63,9%	
Contestations portées devant le Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale (TASS)	Initiative Urssaf	0	2	0	N.S.	N.S.
	Initiative cotisant	55	53	27	-49,1%	-50,9%
Contraintes	transmises à l'huissier	2 251	2 205	1 877	-14,9%	-16,6%
	Oppositions à contraintes	39	67	14	-79,1%	-64,1%
Conciliation et procédures de sauvegarde	Conciliation (début)	0	0	0	N.S.	N.S.
	Conciliation (accord)	0	0	0	N.S.	N.S.
	Sauvegarde	4	2	6	N.S.	N.S.
Affaires portées devant le Tribunal de Commerce et le Tribunal de Grande Instance	Assignations	116	107	108	+0,9%	-6,9%
	Jugements obtenus	131	146	144	-1,4%	+9,9%
	Déclarations de créances	690	670	708	+5,7%	+2,6%
Citations devant le tribunal de police	15	9	3	-66,7%	-80,0%	
Actions devant le tribunal correctionnel (LCTI)	15	13	12	-7,7%	-20,0%	
Contestations portées devant la Cour d'Appel	Initiative Urssaf	0	2	5	N.S.	N.S.
	Initiative cotisant	9	11	11	+0,0%	+22,2%
Contestations portées devant la Cour de Cassation	Initiative Urssaf	1	0	0	N.S.	N.S.
	Initiative cotisant	0	0	1	N.S.	N.S.

144 jugements ont été obtenus suite à des actions d'assignation par l'Urssaf du Loir-et-Cher devant le Tribunal de Commerce et le Tribunal de Grande Instance sur un total de 357 jugements de procédures collectives pour le département (Tribunal de commerce 340 et TGI 17).

Le nombre de jugements obtenus sur assignation est supérieur au nombre d'assignations, en raison des conversions de certains redressements judiciaires en liquidation judiciaire.

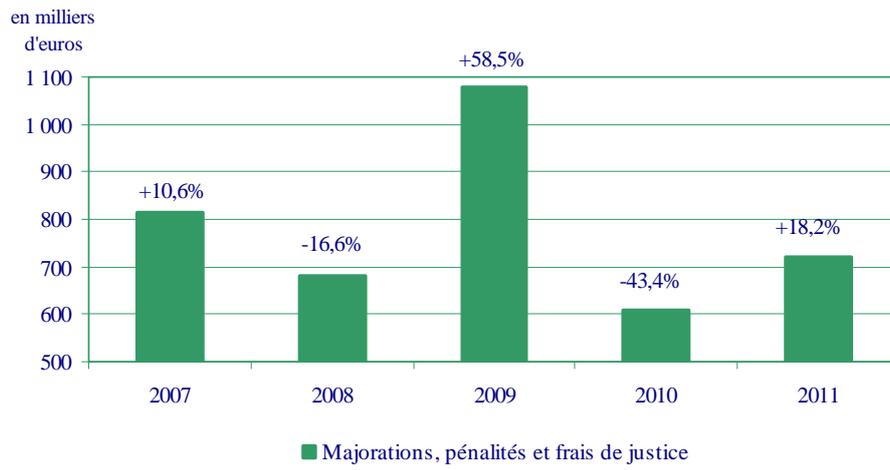
2.4.13 Les sûretés

Désignation	2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Inscriptions de privilèges	18	12	5	-58,3%	-72,2%
Inscriptions d'hypothèques *	2	5	2	N.S.	N.S.
Autres garanties	2	0	1	N.S.	N.S.

2.4.14 Les oppositions au paiement du prix de vente de fonds de commerce (secteur privé)

Désignation	2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Nombre d'oppositions	323	278	292	+5,0%	-9,6%

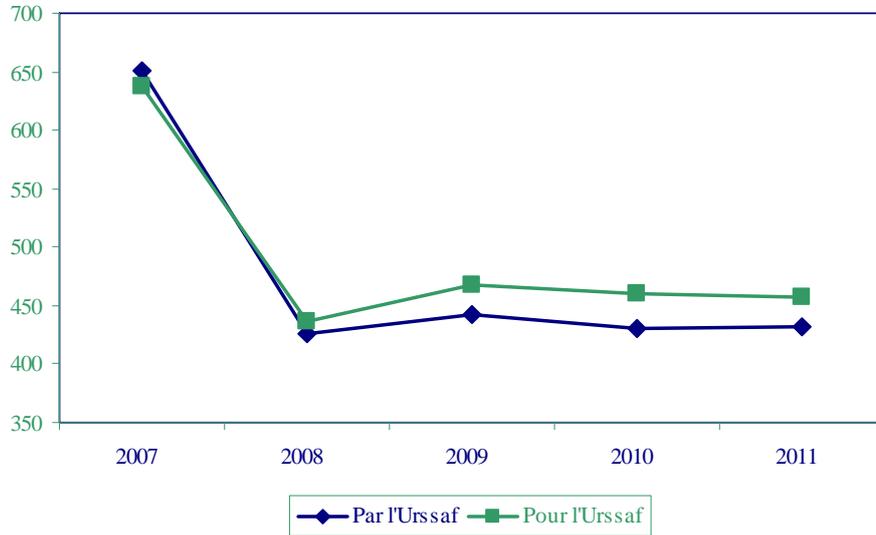
2.4.15 Les montants annulés dans le cadre des procédures collectives



2.5 Le contrôle

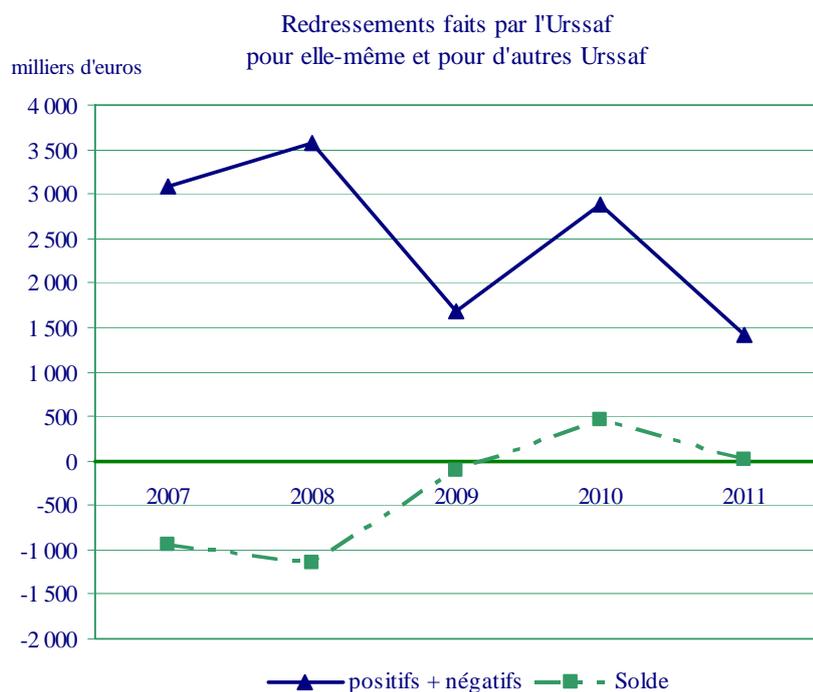
2.5.1 Le nombre de contrôles comptables d'assiette

Désignation	2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Contrôles faits par l'Urssaf	442	430	432	+0,5%	-2,3%
Contrôles faits pour l'Urssaf	468	460	457	-0,7%	-2,4%



2.5.2 Les redressements suite aux contrôles comptables d'assiette (en milliers d'euros)

Désignation		2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Redressements faits par l'Urssaf pour elle-même et pour d'autres Urssaf et d'autres organismes	Positifs	794	1 672	716	-57,2%	-9,8%
	négatifs	894	1 219	708	-41,9%	-20,8%
	Montants globalisés (positifs + négatifs)	1 688	2 891	1 424	-50,7%	-15,6%
	Solde (positifs - négatifs)	-101	454	8	-98,2%	-107,9%
Redressements faits pour l'Urssaf par elle- même et par d'autres Urssaf	Positifs	1 862	1 843	1 251	-32,1%	-32,8%
	négatifs	1 042	1 270	797	-37,3%	-23,6%
	Montants globalisés (positifs + négatifs)	2 905	3 114	2 048	-34,2%	-29,5%
	Solde (positifs - négatifs)	820	573	454	-20,7%	-44,6%
Montant moyen des redressements par contrôle fait par l'Urssaf		5,9	11,3	6,4	-43,2%	+8,8%



2.5.3 Le nombre de salariés des personnes contrôlées

Désignation	2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Contrôles comptables d'assiette	8 132	8 985	8 033	-10,6%	-1,2%
Contrôles partiels	516	440	380	-13,6%	-26,4%
Total salariés des personnes contrôlées	8 648	9 425	8 413	-10,7%	-2,7%

2.5.4 Les autres actions de contrôle

Désignation	2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Employeurs de 9 salariés au plus	923	89	81	-9,0%	-91,2%
Employeurs de 9 à 49 salariés au plus	75	10	35	+250,0%	-53,3%
Employeurs de 50 à 199 salariés au plus	18	1	2	N.S.	-88,9%
Employeurs de plus de 200 salariés	2	0	0	N.S.	N.S.
Sous total	1 018	100	118	+18,0%	-88,4%
Travailleurs indépendants	123	6	12	+100,0%	-90,2%
Emplois familiaux et assistantes maternelles	4	0	0	N.S.	N.S.
Autres catégories	0	0	0	N.S.	N.S.
Total	1 145	106	130	+22,6%	-88,6%
Etudes de solvabilité	2	0	0	N.S.	N.S.

Contrôles partiels d'assiette	134	195	227	+16,4%	+69,4%
--------------------------------------	------------	------------	------------	---------------	---------------

Ce tableau regroupe les activités telles que la recherche des déclarations et des revenus non fournis par les cotisants, les enquêtes de solvabilité ou de recherche de personnes parties sans laisser d'adresse. Sont incluses également les actions de prévention et recherche du travail dissimulé, faites par les inspecteurs et le responsable de service, ainsi que les contrôles sur pièces faits par le contrôleur du recouvrement

2.5.5 La lutte contre le travail dissimulé

Désignation	2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Travail dissimulé RG (1)	27	18	29	+61,1%	+7,4%
Travail dissimulé TI (2)	2	0	2	N.S.	N.S.
Prévention et recherche Travail dissimulé	94	100	89	-11,0%	-5,3%
Total actions travail dissimulé	123	118	120	+1,7%	-2,4%
% d'actions (1) et (2) avec redressement	55,2%	72,2%	62,5%	-9,7 points	7,3 points
Montant total redressé (en milliers d'euros)	291,0	300,8	458,4	+52,4%	+57,5%
Part du temps consacré à la lutte contre le travail illégal	18,0%	17,9%	28,9%	11,0 points	10,9 points

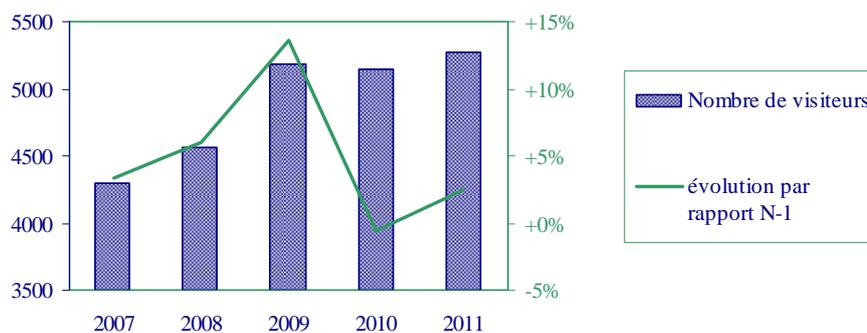
2.6 Les relations avec les usagers

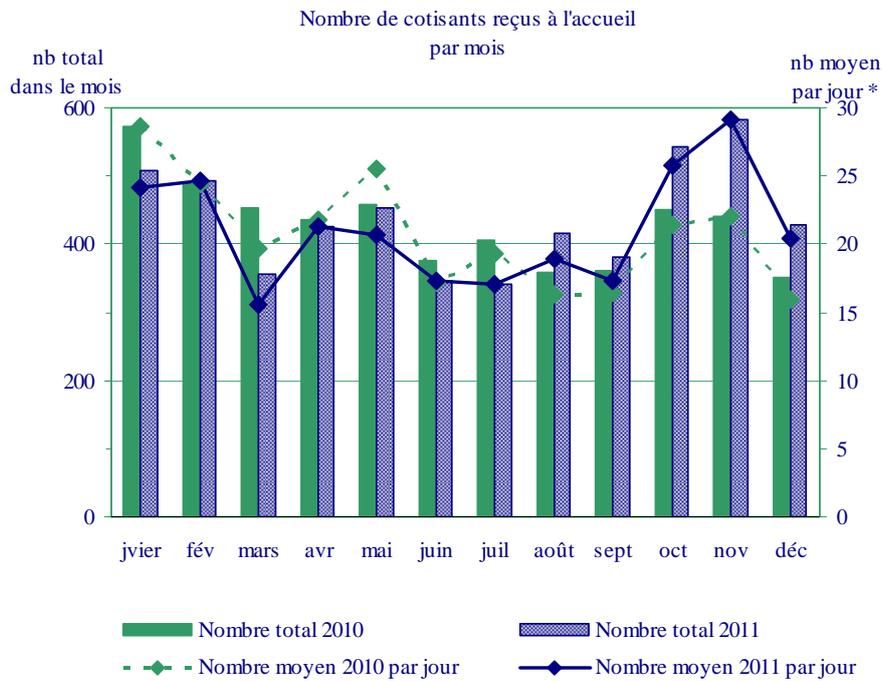
Comme au cours du dernier trimestre 2010, plusieurs mesures ont été mises en place pour « résorber » les instances de courrier TI. Ces mesures prises en concertation au niveau de la région (Plan d'Actions Régional) ont modifié sensiblement les accueils physique et téléphonique.

2.6.1 Accueil physique

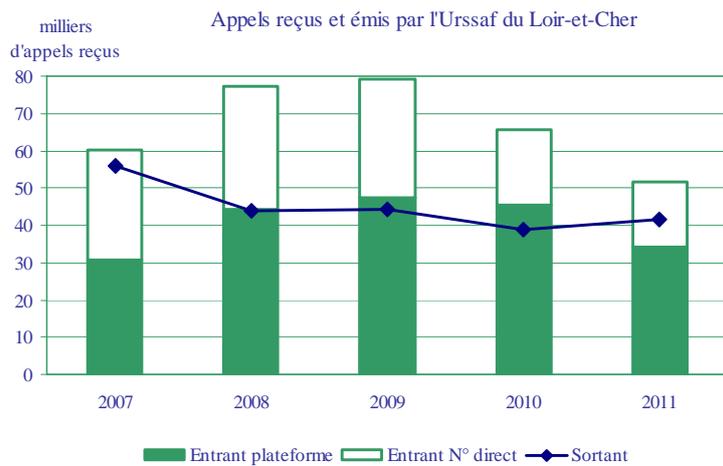
Traditionnellement ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17 heures, l'accueil a été fermé le vendredi matin au cours des 6 premières semaines et le mardi matin tout au long de l'année 2011, soit une amplitude d'ouverture de 37h30 par semaine (Plan d'actions régional).

Catégorie de cotisants	2009	2010	2011	structure 2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Secteur privé	1 289	1 170	975	18,5%	-16,7%	-24,4%
Travailleurs indépendants	3 007	3 267	3 813	72,3%	+16,7%	+26,8%
Employeurs de personnel de maison	718	449	301	5,7%	-33,0%	-58,1%
Praticiens et auxiliaires médicaux, Assurés volontaires, ...	72	26	53	1,0%	+103,8%	-26,4%
Divers (majoritairement Rendez-vous)	93	237	131	2,5%	-44,7%	+40,9%
Total	5 179	5 149	5 273	100,0%	+2,4%	+1,8%



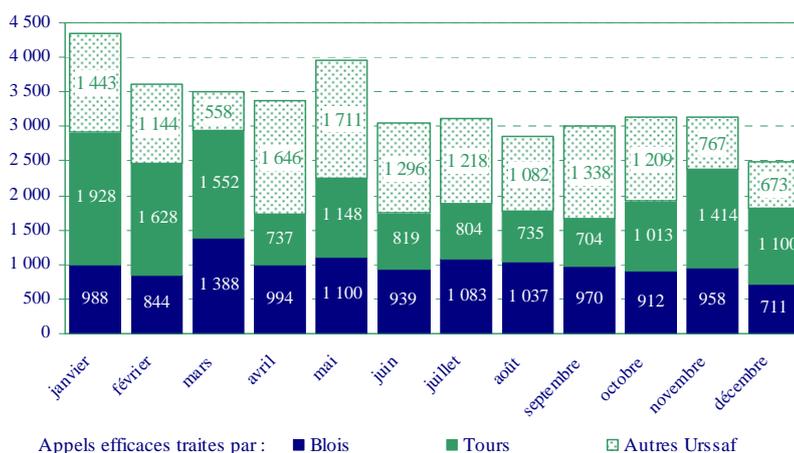


2.6.2 Accueil téléphonique



Depuis le 1^{er} octobre 2010, la plate-forme téléphonique accueille les cotisants du lundi au vendredi de 8 heures à 17h30 sur une amplitude hebdomadaire de 47h30, soit une fermeture anticipée d'une heure par rapport aux horaires antérieurs (Plan d'actions régional).

Appels à destination de l'Urssaf de Loir-et-Cher



Le dispositif de mutualisation régionale s'est intensifié au cours des ans avec :

- dès le début, la prise en charge des appels par la plate-forme régionale basée à Tours sur des créneaux horaires, avec en 2011 : 8h – 8h30, 12h15-13h15 et après 17h.
- à compter du 29 juin 2009, mutualisation des appels CESU et PAJE sur les 6 plateformes de la région Centre.
- depuis le mois d'août 2010, mutualisation complète des appels en région (Tous pour Tous).

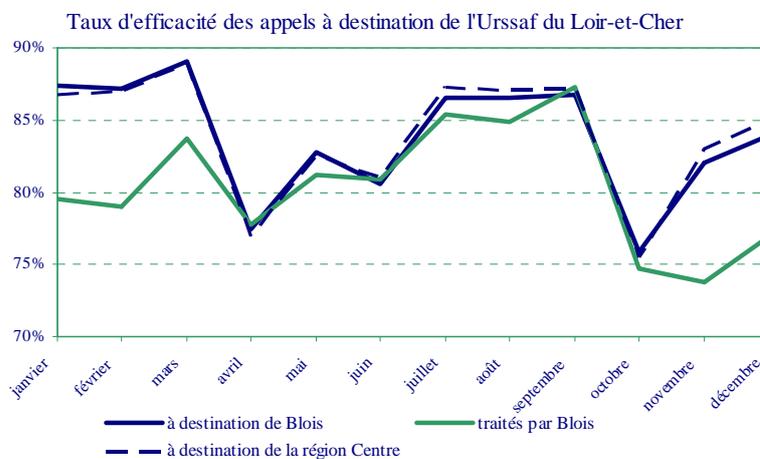
En 2011, 27 500 appels à destination de Blois ont été pris en charge par les collègues de la région (34% par Tours et 36% par les autres Urssaf de la région). A contrario, l'Urssaf de Blois a réceptionné 15 300 appels pour les autres Urssaf de la région.

Depuis 2007 et au fil des ans, plusieurs numéros dédiés ont été mis en place à la plate-forme téléphonique. Pour faire face à l'explosion du volume d'appels (+45% en 2008 pour l'Urssaf de Blois), des plateformes nationales ou régionales de délestage sont venues en soutien :

- PFS nationale pour les appels RSI : à raison de 3 jours par semaine à partir d'octobre 2010, et enfin la semaine entière depuis octobre 2011.
- Création d'une cellule régionale de délestage des appels CESU-PAJE pour les mois de novembre 2010 à mars 2011, et de fin octobre 2011 à mars 2012 : 5 CDD prennent en charge les appels téléphoniques CESU PAJE de la région.
- Mise en place d'une organisation inter-régionale (Centre et Basse-Normandie) pour les offres ASDM avec en première ligne l'Urssaf de Chartres, et en 2^{ème} ligne les Urssaf de Blois (2 jours par semaine), d'Orléans (1 jour par semaine) et de Tours (plages mutualisées : avant 8h30 et de 12h15 à 13h15)

Suite à ces mesures, les cotisants suivants totalisent 24,2% des appels en 2011 contre 44,6% en 2010 :

- Régime social des indépendants (RSI), 3,7% des appels à destination de Blois (- 59% d'appels par rapport à 2010) ;
- Chèque emploi service universel (CESU), 8,8 % des appels (-64,8%) ;
- Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje), 7,8% des appels (- 65,4%) ;
- ASDM 2,4% (nombre d'appels multiplié par 6)
- Auto-entrepreneurs, 0,6%
- Titre emploi simplifié entreprise (TESE) 0,9%.

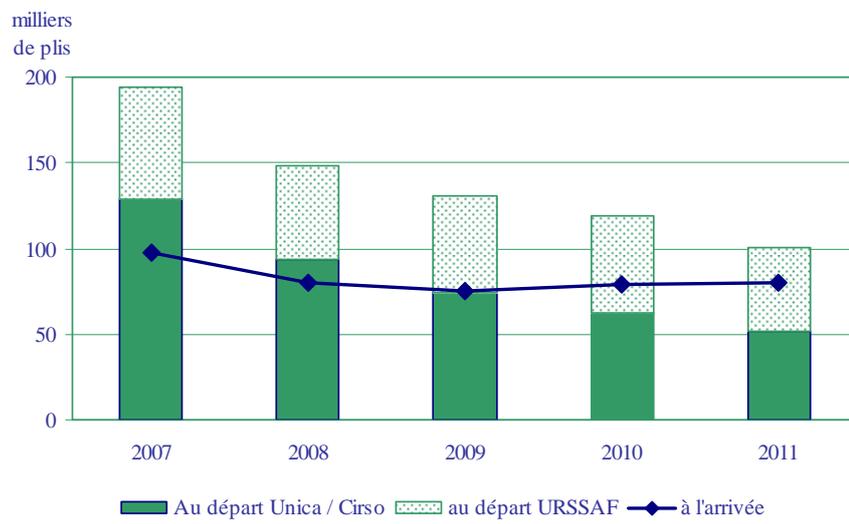


Sur l'ensemble de l'année 2011, le Taux d'appels efficaces régional est de 83,8%, contre 80,7% en 2010 hors enquête mystère nationale.

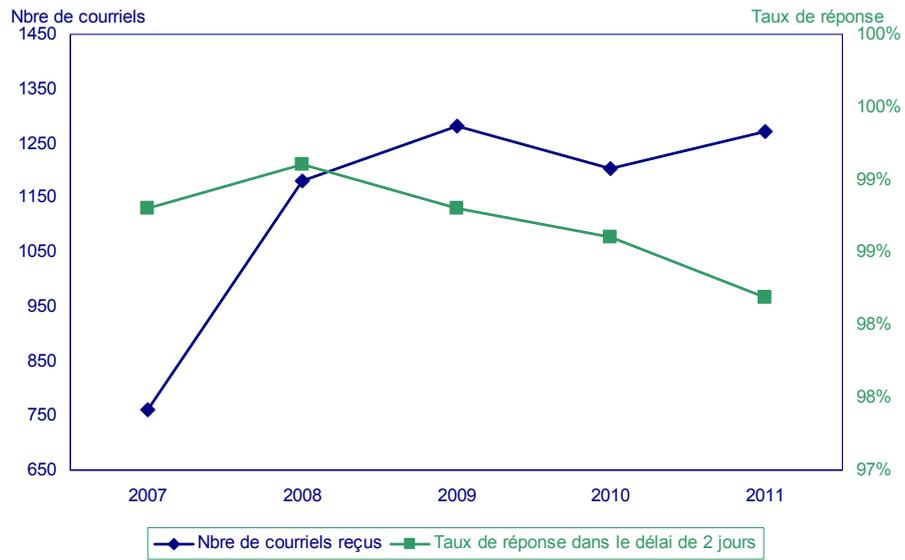
2.6.3 Le courrier

L'éditique des courriers a été transférée de l'Unica (Centre informatique de l'inter-région Centre-Basse-et-Haute-Normandie) vers le CIRSO (Centre National de Production de Toulouse) au cours du second trimestre.

		2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
A l'arrivée	Urssaf	75 503	78 665	79 955	+1,6%	+5,9%
Au départ	Urssaf	56 712	55 972	48 941	-12,6%	-13,7%
	Unica / Cirso	74 170	62 855	51 771	-17,6%	-30,2%
	Total	130 882	118 827	100 712	-15,2%	-23,1%

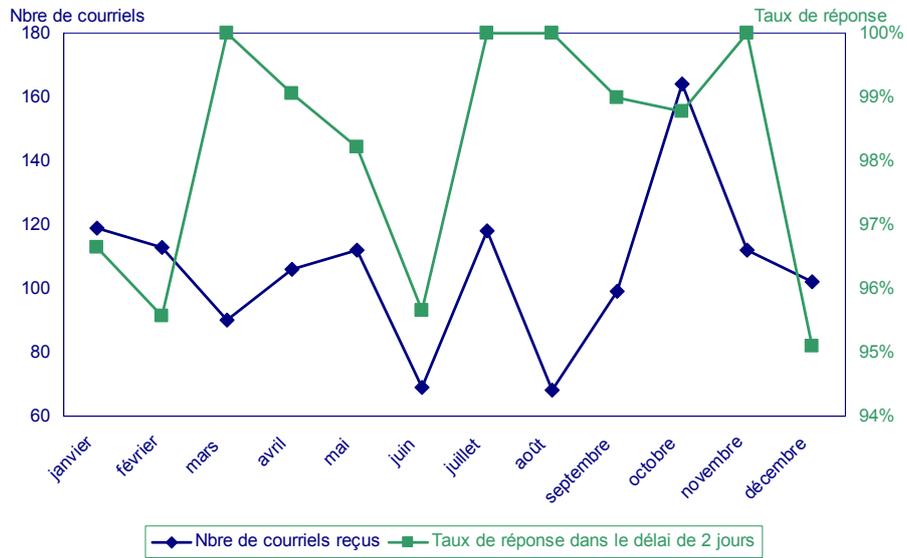


2.6.4 Les courriels



En 2011 :

Le taux de réponse dans le délai de 2 jours s'établit à 99,1% (1 200 courriels reçus).



2.6.5 Les offres de service

Versements en Lieu Unique		hors TGE et GE				
		2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Comptes propres à l'Urssaf	Secteur privé	11	11	11	+0,0%	+0,0%
	Adm. et coll. locales	1	1	1	+0,0%	N.S.
	Total 1	12	12	12	+0,0%	+0,0%
Comptes gérés pour le compte d'Urssaf partenaires	Secteur privé	16	15	15	+0,0%	-6,3%
	Adm. et coll. locales	94	94	94	+0,0%	+0,0%
	Total 2	110	109	109	+0,0%	-0,9%
Total 1 +2		122	121	121	+0,0%	-0,8%
Comptes donnés en gestion à des Urssaf de liaison	Secteur privé	113	101	99	-2,0%	-10,6%
	Adm. et coll. locales	88	95	41	-56,8%	+8,0%
	Total 3	201	196	140	-28,6%	-2,5%
Proportion de VLU gérés par l'Urssaf	(1+2)/3	0,61	0,62	0,86	+24,7 points	+25,7 points

Centre de gestion	Nombre de comptes actifs au cours du mois	nombre de salariés actifs au cours du mois	nb d'heures mensuelles par salarié
CESU - Chèque Emploi Service Universel au 31/12/11			
Saint-Etienne	10 430	4 884	42,6
PAJE - Prestation d'Accueil du Jeune Enfant au 31/12/11 au 30/10/11			
Le Puy-en-Velay	7 296	2 214	300

TESE : Titre emploi simplifié entreprise						
Nombre d'adhésions depuis leur création						
Centre de gestion	Secteurs d'activité	2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Lyon	Hôtels, cafés, restaurants, Boulangerie, pâtisserie, activités de loisirs, imprimerie, édition, éducation, formation, industrie alimentaire, industrie manufacturière, récupération et traitement des déchets, gestion de l'eau	302	346	385	+11,3%	+14,6%
Bordeaux	Bâtiments - Travaux Publics, Activités immobilières, commerce et réparation automobile, commerce de détail non-alimentaire	387	421	450	+6,9%	+8,8%
Paris	Services à la personne (Coiffure...), Métiers de bouche (charcuterie, boucherie...), commerce de détail et de gros alimentaires, services aux entreprises (sauf ETT), santé et action sociale, recherche et développement, transport	314	363	402	+10,7%	+15,6%
Tous centres de gestion		1003	1130	1237	+9,5%	+12,7%
CEA - Chèque Emploi Associatif						
Arras		491	545	605	+11,0%	+11,0%

Centre de gestion	Nombre de comptes actifs au cours du mois	nombre de salariés actifs au cours du mois
TESE : Titre emploi simplifié entreprise		
au 31/12/11		
Tous centres de gestion	280	520
CEA - Chèque Emploi Associatif		
au 31/12/11		
Arras	270	472

2.6.6 Communication externe : information et formation

La lettre d'info Urssaf.fr

Par simple abonnement sur le site www.blois.urssaf.fr, les internautes peuvent recevoir la newsletter de la branche.

Animation de stages

Au titre des actions marquantes de l'année 2011, on peut souligner que les inspecteurs du Service Contrôle :

- ont animé 18 stages créateurs Chambre de Commerce et d'Industrie / Chambre des Métiers soit 299 participants.

- ont participé au 10^{ème} forum de la création et de la reprise d'entreprise qui s'est tenu le 14 octobre 2011.

Les chiffres clés : 300 visiteurs, 235 participants aux ateliers. Le taux de satisfaction globale des visiteurs a été de 94 %.

Licence Gestion de la Protection Sociale (LGPS) – Université d'Orléans – IUT de Bourges

➤ 1 formation de 5 jours délivrée à 33 étudiants par le Directeur de l'Urssaf

Licence Paie (Institut supérieur d'Etudes Comptables et Financières – ISECF)

➤ 1 formation de 5 jours délivrée à 26 étudiants par le Directeur de l'Urssaf.

2.6.7 Communication interne

- **Deux journées d'Information du Personnel**
 - Le 25 mars 2011 après-midi en salle du Conseil d'administration
 - Le 6 décembre 2011 (journée) au Novotel de la Chaussée St Victor.
- **Remise de médailles du travail le 1^{er} décembre 2011.**



Médaillés respectivement pour 30 ans, 30 ans, 20 ans et 40 ans d'activité professionnelle.



Médaillées respectivement pour 20 ans, 35 ans et 20 ans d'activité professionnelle.

- Inscription d'une équipe mixte représentant l'Urssaf du Loir-et-Cher au 17^{ème} Défi inter-entreprises qui a eu lieu le 23 septembre 2011 à Chambord.

C'est la 2^{ème} année que l'Urssaf participe à ce défi.



- **L'intranet de la branche Recouvrement**

Iliad 3, le portail de diffusion de l'information et de gestion documentaire du Recouvrement, a été déployé dans la branche le 14 mars 2011. Fin juin, la totalité des informations nationales d'Iliad 1 était reprise sous Iliad 3.

Iliad 3 est structuré en 10 thématiques* dites de « premier niveau » inspirées du « référentiel des fonctions et processus ». Elles sont déclinées en rubriques et sous rubriques jusqu'à 4 niveaux de profondeur d'information. Cette arborescence s'applique aux 4 niveaux géographiques : national, interrégional, régional et local. Chaque entité géographique dispose d'un espace d'information à alimenter dans son périmètre.

Des pictogrammes et des codes-couleurs indiquent à l'intraneute la provenance géographique de l'information : N pour national (bleu), I pour interrégional (orange), R pour régional (vert) et L pour local (violet).

Un collaborateur en Urssaf voit les informations de son Urssaf, de sa région, de son interrégion et du national. Il n'a pas accès aux informations Iliad 3 d'une autre Urssaf, d'une autre région ou d'un autre interrégion.

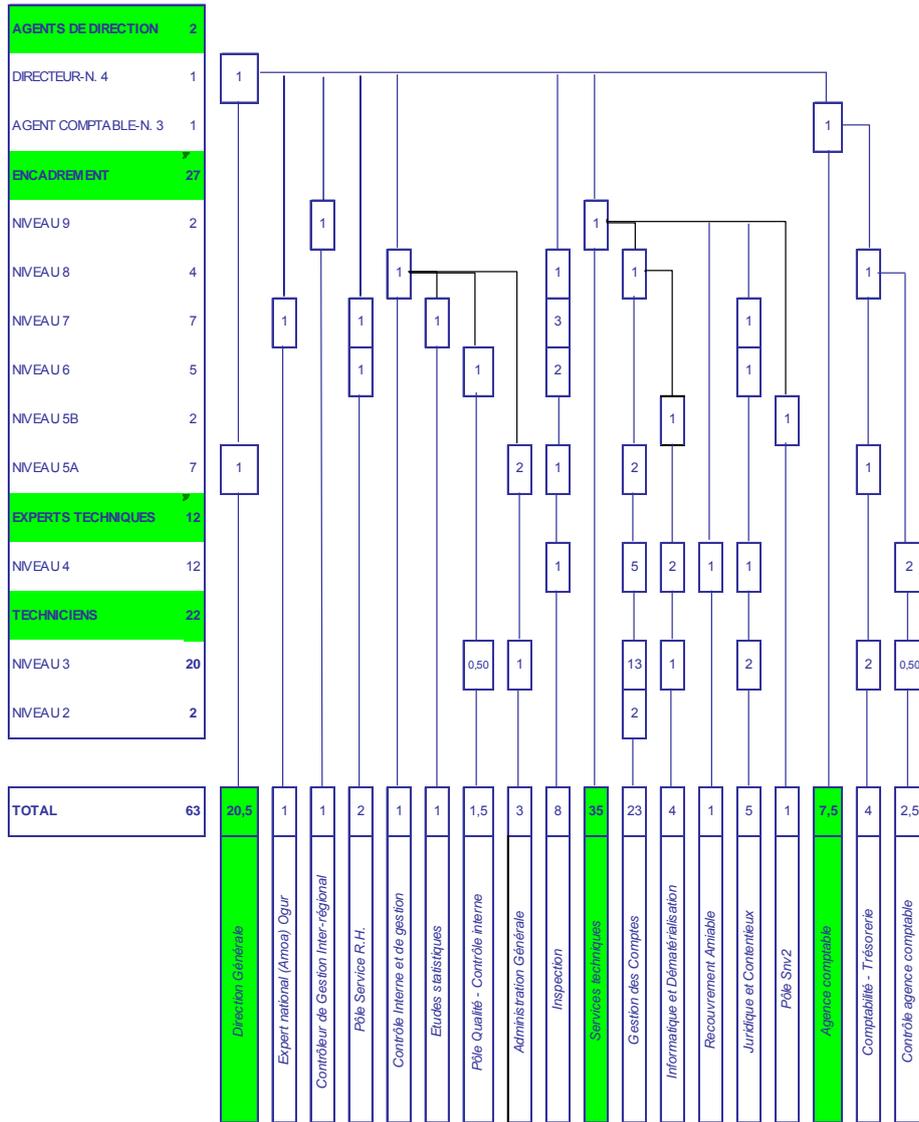
Plus d'une trentaine de collaborateurs du réseau (chargés de communication, documentalistes....) issus de toute la France ont suivi une formation de formateurs relais « contributeurs-administrateurs » Iliad 3 à l'Acoss en mars et juin dernier. Ils ont dispensé ensuite ce module en région. En région Centre la formation s'est déroulée les 8,9 et 15,16 juin 2011 à l'Urssaf Touraine. A l'Urssaf de Blois, 2 personnes ont suivi cette formation. Les Urssaf de la région Centre ont ensuite investi progressivement les espaces locaux, régionaux.

** Les 10 thématiques d'Iliad : Vie du réseau – Services et partenariats – Recouvrement & production – Contrôle & sécurisation juridique – Trésorerie – Gestions comptables – Moyens & RH – Système d'information – Pilotage & Maîtrise des risques – Documentation & Statistiques.*

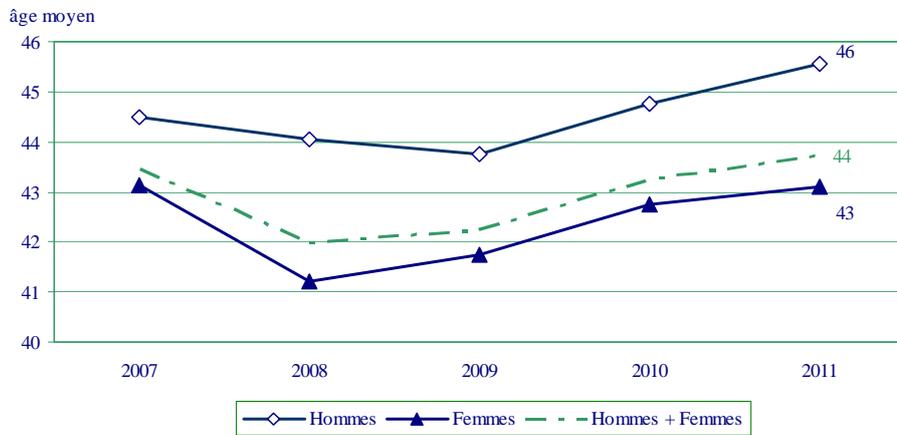
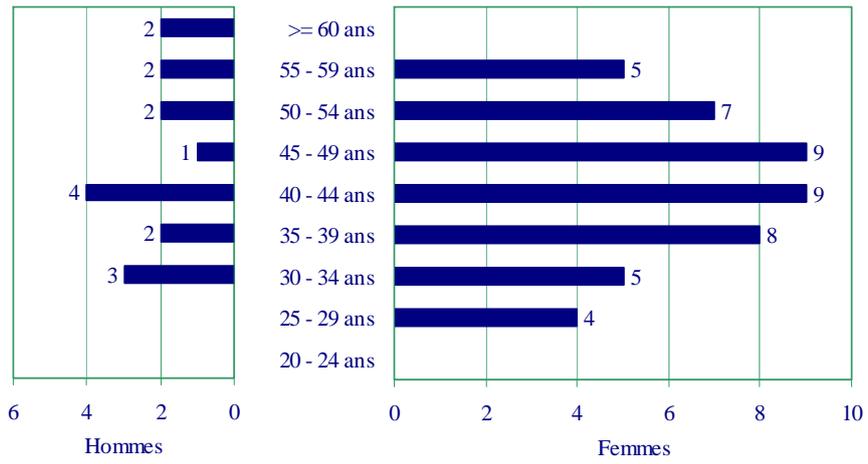
3. La gestion

3.1 Les données RH

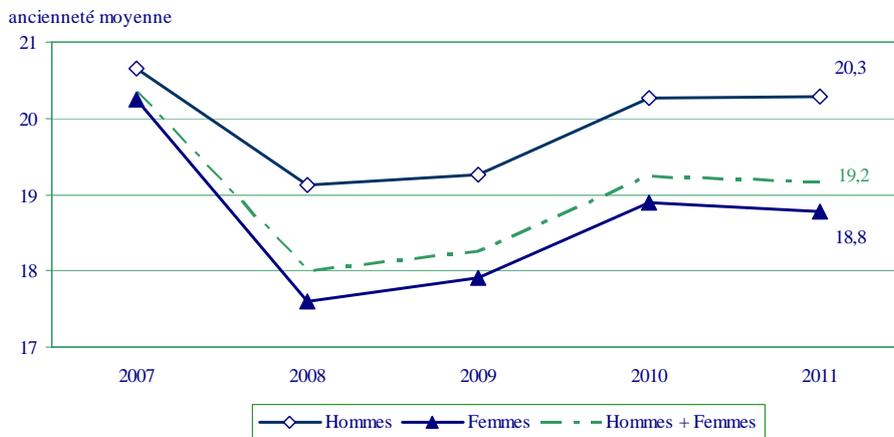
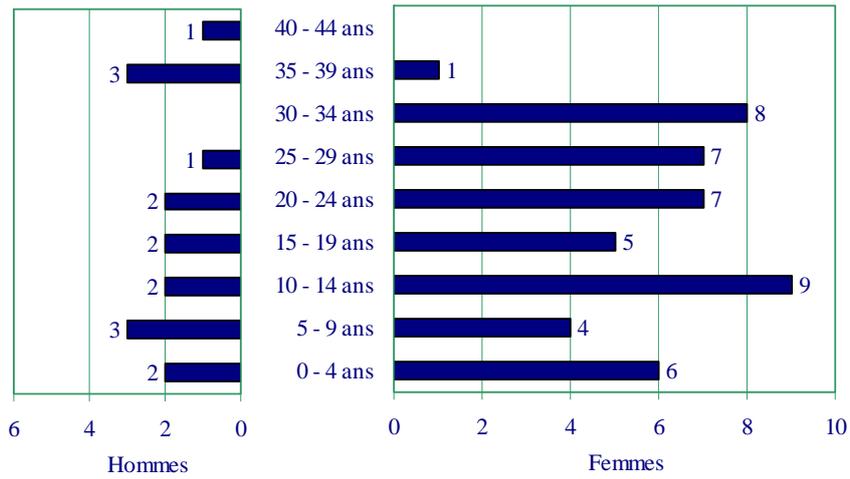
Organigramme de structure au 31 décembre 2011



3.1.1 Pyramide des âges et évolution de l'âge moyen



3.1.2 Pyramide de l'ancienneté dans l'institution et évolution de l'ancienneté moyenne

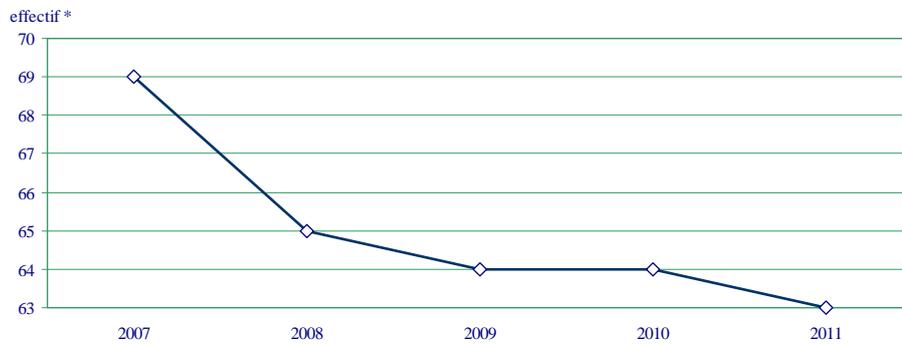


3.1.3 Mouvements du personnel permanent

	2009	2010	2011
ENTREES	4	0	3
SORTIES	3	0	4
PARCOURS PROFESSIONNEL :			
Promotions	10	6	2
DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL :			
Points de compétence	24	17	16
PRIMES DE RESULTATS	5	4	4
AVANCEMENT CONVENTIONNEL :			
Points supplémentaires (P.A. 31.12.08)	20	0	0
Points d'expérience	45	43	43
AGENTS DE DIRECTION :			
Points perennes	2	1	1
Parts variables	2	2	2

Nombre d'agents bénéficiaires

Postes inscrits au budget



* postes inscrits au budget

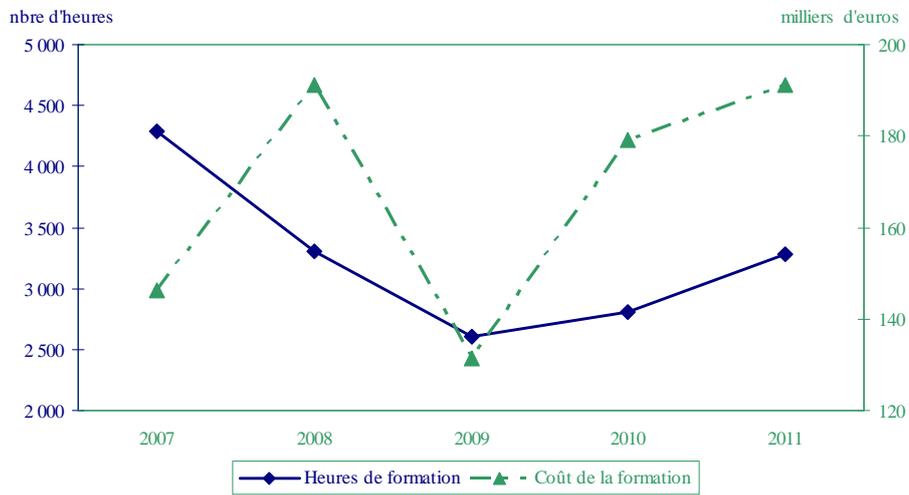
3.1.4 Dénombrement des absences et présences hors production
(en pourcentage des heures théoriques de présence)

Les données 2011 ne sont pas disponibles.

Motif d'absence	2009	2010	2011
1 - Congés conventionnels	13,57	12,46	} Non disponible
2 - Maladie	0,41	1,73	
A 3 - Maternité	2,23	3,09	
4 - Accidents du travail	0,00	0,06	
	2,64	4,88	
5 - Service National	0,00	0,00	
B 6 - Mandats syndicaux	0,25	0,04	
7 - Grèves	0,00	0,08	
8 - Formation	2,09	1,62	
9 - Autres P.H.P.	0,00	0,00	
TOTAL (1 + A + B)	18,55	19,08	
Maladie de courte durée	0,41	0,81	

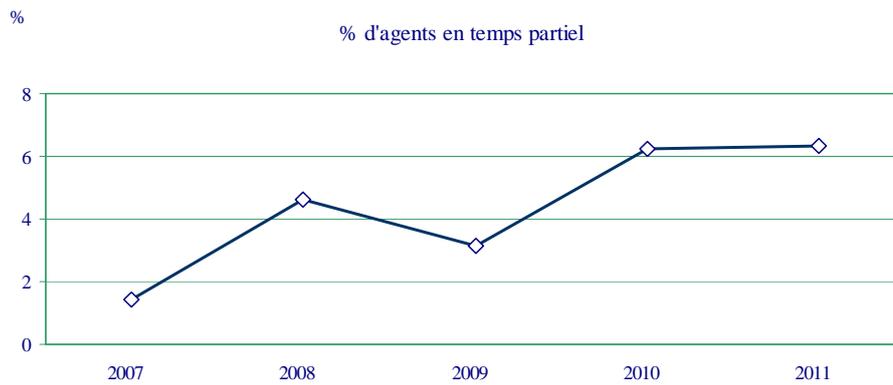
3.1.5 La formation professionnelle

Formation professionnelle	2009	2010	2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009	
Nombre de stagiaires	41	59	52	-11,9%	+26,8%	
Heures de formation	2 604	2 807	3 276	+16,7%	+25,8%	
Coût de la formation	en euros	131 459	179 058	191 101	+6,7%	+45,4%
	en % de la masse salariale	5,8%	7,8%	8,4%	+0,6 point(s)	+2,6 point(s)



3.1.6 Le travail à temps partiel

Temps partiel	2009	2010	2011
Nouveaux contrats	0	3	2
Fins de contrats	1	1	4
Nombre total d'agents au 31.12	2	4	4
% par rapport à l'effectif total	3,1	6,3	6,3
Horaire hebdomadaire moyen	30,5	27,1	25,8



Instances légales ou conventionnelles	Collège	Titulaires	Suppléants
Délégués du personnel 5 réunions	<input checked="" type="checkbox"/> Employés <input checked="" type="checkbox"/> Cadres	Marie-Christine GRANGÉ Sylvie MORTIER	Monique CLAEREBOUDT Jérôme LEHAUT
Comité d'Entreprise 6 réunions	<input checked="" type="checkbox"/> Employés <input checked="" type="checkbox"/> Cadres	Lydie LE COCQ (Trésorière) Gisèle GRISEAU (Secrétaire Adjointe) Gilles GUENAND (Trésorier adjoint)	Létycia SOUAMOUNOU (Secrétaire) Marc DUCOURNAU
Représentation du personnel au Conseil d'Administration	<input checked="" type="checkbox"/> Employés <input checked="" type="checkbox"/> Cadres	Eric BOZON Alexandra LOUET Non pourvu	Sandrine SYLLA Non pourvu Non pourvu
Représentants du personnel au CHSCT 4 réunions	<input checked="" type="checkbox"/> Employés <input checked="" type="checkbox"/> Cadres	Martine HERPIN Marie-Ange PARADIS Eric JEAN-LOUIS (Secrétaire)	Sylvie FESNEAU Marie-Dominique GIRAULT Chantal MOLOT
Représentant syndical	<input checked="" type="checkbox"/> Cadres	Marc DUCOURNAU (Force Ouvrière)	

3.2 Le budget

3.2.1 Evolution des enveloppes budgétaires (dans le cadre du crédit de référence)

Enveloppes budgétaires (€)	2009	2010	2011	structure 2011	évolution 2011/2010	évolution 2011/2009
Masse salariale permanente	3 688 471	3 677 887	3 760 962	86,4%	+2,26%	+1,97%
Autres dépenses de fonctionnement (1)	545 822	569 000	558 185	12,8%	-1,90%	+2,27%
Investissements	1 302	409 009	31 602	0,7%	-92,27%	N.S.
	4 235 595	4 655 896	4 350 749	100,0%	-6,55%	+2,72%

(1) hors ANV, amortissements et dépenses évaluatives

3.2.2 Budget 2011

Budget 2011 initial (en euros)				
	volet local	volet régional	volet national	total
MASSE SALARIALE PERMANENTE				
fiche budgétaire contrat	3 419 681	119 379	87 717	3 626 777
Restitution CPG (+ ou -)	0	0	0	0
correctif (+ ou -)	-2 680	76 738	1 376	75 434
total base MSP	3 417 001	196 117	89 093	3 702 211
AUTRES DEPENSES				
fiche budgétaire contrat	540 587	19 598	6 000	566 185
correctif (+ ou -)	0	0	0	0
total base Autres Dépenses	540 587	19 598	6 000	566 185
INVESTISSEMENTS				
fiche budgétaire contrat	31 602	0	0	31 602
correctif (+ ou -)	0	0	0	0
total base Investissements	31 602	0	0	31 602
TOTAL	3 989 190	215 715	95 093	4 299 998

Budget 2011 consolidé (en euros) après notification N° 3				
	volet local	volet régional	volet national	total
MASSE SALARIALE PERMANENTE				
base MSP initiale	3 417 001	196 117	89 093	3 702 211
impact annualisation exo. bas salaires	16 655	0	0	16 655
majoration 5 pts (PA du 01/03/2011)	42 096	0	0	42 096
sous-total	3 475 752	196 117	89 093	3 760 962
virements entre masses	0	0	0	0
total base MSP	3 475 752	196 117	89 093	3 760 962
AUTRES DEPENSES				
base Autres Dépenses initiale	540 587	19 598	6 000	566 185
	0	0	0	0
sous-total	540 587	19 598	6 000	566 185
virements entre masses	-8 000	0	0	-8 000
total base Autres Dépenses	532 587	19 598	6 000	558 185
INVESTISSEMENTS				
base Investissements initiale	31 602	0	0	31 602
Financement travaux mise aux normes	0	0	0	0
virements entre masses	8 000	0	0	8 000
total base Investissements	39 602	0	0	39 602
TOTAL	4 047 941	215 715	95 093	4 358 749

auquel s'ajoutent :

les excédents de gestion <input type="checkbox"/> en Masse salariale	4 552	0	0	4 552
les excédents de gestion en Autres Dépenses	22 916	0	0	22 916
les avances reportées en Investissements	377 407	0	0	377 407

Effectifs ETP CDI moyens rémunérés				
Cible au 31/12/2011	60,35	1,65	1,20	63,20
Résultats au 31/12/2011	57,40	3,05	1,20	61,65

3.3 Les coûts

Les coûts 2011 ci-dessous sont présentés après réintégration des coûts afférant aux mutualisations d'activités (traitement des déclarations uniques d'embauche, appels téléphoniques pris en charge par la plate-forme, gestion de la paye, ...) et à la vie régionale.

Coût des comptes actifs	2010	2011			
	Coût unitaire	Nombre de comptes actifs	coût total	Coût unitaire en euros	évo / 2010
RG trimestriels	228,53	4 968	1 278 990	257,45	+12,65%
RG mensuels au 15	455,26	1741	812 880	466,90	+2,56%
RG mensuels au 5 ou 25	534,45	345	168 696	488,97	-8,51%
TESE	58,14	771	51 514	66,81	+14,92%
CEA	51,20	529	25 650	48,49	-5,30%
VLU	160,54	121	22 460	185,62	+16%
Auto-entrepreneurs	63,51	2688	142 171	52,89	-17%
ETI ISU	138,04	7 458	1 002 408	134,41	-2,63%
ETI hors ISU	171,49	2 826	464 871	164,50	-4,08%
PAM	80,34	1 192	105 768	88,73	+10,44%
EGM	47,22	4018	166 925	41,54	-12,02%
Administ. et coll. territoriales	148,26	716	120 340	168,07	+13,36%
Autres catégories	27,62	546	18 606	34,08	+23,38%

Coût des Activités	2010	2011			
	Coût unitaire	nbre d'opérations	Coût total	Coût unitaire	évo / 2010
Gestion de la DUE	0,32	177 919	48 246	0,27	-15,63%
Identification des redevables	13,62	27 917	403 341	14,45	+6,09%
Gestion des déclarations	4,38	176 436	739 417	4,19	-4,34%
Gestion des téléprocédures	0,75	93 060	101 083	1,09	+45,33%
Affectation des paiements	0,41	290 883	164 226	0,56	+36,59%
Gérer Rembours. et Avis crédit	10,39	14 098	199 694	14,16	+36,28%
Aut. actions précontentieuses	8,06	15 446	164 921	10,68	+32,51%
Gestion des demandes de délais	49,84	1 355	64 702	47,75	-4,19%
Relances téléphoniques	12,56	3 347	33 041	9,87	-21,42%
Actions de recouvrement forcé	94,84	3 659	444 285	121,42	+28,03%
Gestion des recours	912,33	104	95 401	917,31	+0,55%
Contrôle comptable d'assiette (hors très grandes entreprises)	1400,66	436	541 091	1241,04	-11,40%
Lutte contre travail illégal	1054,31	115	181 152	1575,23	+49,41%
Autres actions de contrôle (y compris prévention)	153,91	93	5 791	62,27	-59,54%
Contrôle d'assiette sur pièces	633,13	223	125 241	561,62	-11,29%
Trésorerie et encaissements	0,72	342 898	230 296	0,67	-6,94%
Gestion R		0	254 139		N.S.
Accueil téléphonique	11,92	41 060	464 468	11,31	-5,12%
Accueil physique	26,36	5 279	120 744	22,87	-13,24%

3.4 La vie des services

L'année 2011 a été marquée par la préparation de la régionalisation se traduisant notamment par une forte mobilisation des ressources avec une participation importante aux groupes de travail régionaux constitués dans le cadre de ce projet. Dans ce contexte particulier, des efforts très importants ont été réalisés par le personnel présent afin de garantir une continuité de fonctionnement.

3.4.1 La Gestion des Comptes et le service V2

- La Gestion des Comptes :

Le service a enregistré des mouvements importants en termes de ressources humaines.

- Changement de son responsable suite à mutation, 2 départs, 3 embauches, 1 congé maternité,
- 4 CDD sont venus en renfort du service : 2 à la gestion de l'accueil et 2 à la gestion administrative et comptable pour remplacer des agents absents ou faire face à un surcroît d'activité.
- Un agent a été absent au cours des 3 premiers trimestres et un autre est en congé maternité depuis la mi-novembre.

Malgré cette forte rotation du personnel, la bonne mobilisation des agents du service a contribué à l'atteinte des bonnes performances de l'organisme et a permis le respect des échéances des différents travaux.

On peut citer notamment :

- le transfert au 1er janvier 2011 du recouvrement des contributions et des cotisations d'assurance chômage et AGS des entreprises relevant du régime général, précédemment effectué par l'Unédic.
- La poursuite de la résorption des instances des courriers des travailleurs indépendants avec l'application du plan ISU piloté par l'Acoss (taxations d'office, singletons, risques manquants, radiations et affiliations tardives).

Une nouvelle cellule baptisée GRMI (Groupe régional Mixte Isu) a été mise en place à l'Urssaf d'Orléans à compter du mois d'octobre. Composé de collaborateurs du RSI et de l'Urssaf d'Orléans, GRMI est chargé du pilotage des différents plans d'actions ISU mais également du traitement des réclamations « urgentes » et « sensibles ». Pour compenser la participation d'Orléans au groupe GRMI, une partie des appels téléphoniques et des affaires Watt de l'Urssaf d'Orléans est traitée par les autres plateformes de la région, dont celle de Blois. Le service Gestion des comptes prend aussi en charge une partie des rappels de niveau 2.

Un nouveau plan d'action régional (PAR) a été mis en place. Au titre des décisions prises, la poursuite de la fermeture de l'accueil les mardis matin (voir §2.6.1), l'externalisation à titre d'essai des appels de relance TEL0 pour les échéances trimestrielles du 15 octobre 2011 et du 15 janvier 2012. Le pôle accueil est venu en appui des pôles administratif et comptable en prenant en charge certaines tâches, dont les radiations des comptes du secteur privé ou des auto-entrepreneurs, l'annulation des taxations d'office, ...

L'implication du service dans la vie régionale a été marquée par :

- la participation de 3 agents à la préparation de la régionalisation dans les groupes « Comité de projet », « Recouvrement » et « Relation de service ».
- La nomination de la responsable du pôle Accueil en tant que « Correspondant Relations Clients Régional » (CRCR) en charge du pilotage de la mise en place régionale de la gestion des réclamations.

• Le service V2 :

L'une des 2 correspondantes V2 composant le service a obtenu sa mutation à l'Urssaf d'Orléans à compter du 1er septembre 2011. Pour pallier aux absences de l'unique titulaire de poste restante, une convention de suppléance a été signée avec l'Urssaf d'Orléans.

Le service a poursuivi :

- sa participation à la cellule CAR ISU et au GTRS jusqu'au mois d'avril.
- les opérations de régularisation des comptes de travailleurs indépendants (RSI et professions libérales) au cours du 1er semestre. Ces opérations ont été transférées au service Gestion des comptes au départ de la correspondante V2.
- la correction des comptes en anomalies injectés par le RSI dans le portail CBOR jusqu'en septembre.

Il a apporté une aide très appréciée à la régularisation de comptes TI à plusieurs Urssaf de la région, et notamment les Urssaf de Châteauroux et de Chartres.

Le transfert de la planification des traitements informatiques de l'Unica (Centre informatique de l'inter-région Centre-Basse-et-Haute-Normandie) vers le Centre National de Production de Toulouse (CIRSO) au cours du mois de mars, et de l'éditique entre les mois de mai et juillet ont nécessité un re-paramétrage de l'ensemble des traitements informatiques. L'Urssaf de Blois a été la 1ère Urssaf de l'inter-région à transférer son éditique au CIRSO de Toulouse et à, ainsi, tester la procédure mise en place. Ce transfert a été l'occasion de poursuivre la dématérialisation des produits en concertation avec chaque service concerné.

L'outil d'aide à la planification des traitements Synapse a évolué avec la livraison de l'ordonnancement national des traitements qui priorise l'ordre des traitements.

3.4.2 Le Contentieux

- ☞ La dématérialisation des échanges avec les huissiers s'est poursuivie avec la généralisation des encaissements RSI en EDI. Plusieurs réunions avec le Service Inter-caisses du contentieux (SICC) ont permis d'ajuster nos pratiques avec le RSI.
- ☞ Comme l'année précédente, chaque étude d'huissier a fait l'objet de 2 visites dans l'année par la responsable du service, et s'est vue adresser, trimestriellement, ses résultats par tableaux de bord.
- ☞ L'Acoss a procédé à un contrôle de gestion et de suivi des frais d'huissier au sein de notre organisme, dans l'éventuel but de développer un applicatif sur le sujet.

- ☞ La mise en place de la nouvelle application gérant la numérisation et l'indexation des documents (CIME) a nécessité la réorganisation du planning de l'activité transversale d'ouverture du courrier.
- ☞ L'édition des produits contentieux (pour leur majorité) a été transférée à Toulouse (transfert de l'éditique). Certains produits contentieux ont été maintenus, pour leur édition, à l'Urssaf de Blois.
- ☞ Les formations des agents du service contentieux ont été essentiellement axées sur le management, en vue d'une préparation à d'éventuelles nouvelles missions dans le cadre de la régionalisation :
 - Accompagnement par « KIOR Management » pour la Responsable du Service, dans le cadre de la formation nationale « Managers stratégiques du recouvrement »
 - Formation d'initiation au management pour l'audiencière
 - Réalisation de SAM DPM pour la référente technique Contentieux

A ces formations s'est ajoutée une formation régionale proposée à l'ensemble des agents du service, relative aux sûretés et garanties (domaine d'activité à développer d'avantage en pratique).

- ☞ 2011 a aussi été l'année de la sensibilisation à la fraude, sujet au cœur des activités du service, où nous poursuivons de plus en plus de cotisants en situation de travail dissimulé.
- ☞ L'année 2011 a vu se développer les participations des agents du service Contentieux à des groupes de travail régionaux, pour la mise en place de la Régionalisation au 01/01/2014 :
 - Participation de l'audiencière au groupe Recouvrement amiable et forcé
 - Participation de la responsable du service aux groupes de travail AGS et sécurisation juridique avec la mise en place du GRS.

Se sont également développés des soutiens auprès de Châteauroux pour des dossiers TASS et de la CRA d'Orléans, soutiens assurés par l'audiencière. Pour ce faire, la responsable du service a pris en charge les activités commerciales, tant auprès du Tribunal de Commerce de Blois que du TGI.

3.4.3 Le Contrôle

- Absentéisme d'un inspecteur en arrêt maladie depuis novembre 2011
- Atteinte néanmoins des objectifs régionaux quantitatifs
- L'assistante contrôle participe aux travaux du service Dématérialisation
- Le responsable local du service Contrôle est nommé au poste de manager du pôle régional LCTI tout en conservant le management du service Contrôle de l'Urssaf de Blois.

Fin du plan de contrôle local : 1^{er} plan de contrôle régional. Les résultats du Contrôle sont évalués régionalement hors opération de contrôle des TGE pourtant très chronophages.

3.4.4 La dématérialisation de l'information.

Pôle Image :

- Avec la nouvelle application CIME (numérisation et indexation des documents), le pôle, aidé par l'assistante Contrôle a repris en charge l'indexation des courriers cotisants de la Gestion des comptes à partir de mars 2011 et du contentieux à partir de novembre 2011.
- A raison de 2 jours par semaine, le pôle Image participe à l'accueil téléphonique mis en place au niveau de l'inter-région pour les offres de services ASDM. En 2011, 881 appels ont été réceptionnés par l'Urssaf de Blois pour des cotisants de l'inter-région.
- Le pôle a aussi traité 983 dossiers ACCRE.
- Les démarches effectuées avec l'Attaché de Direction auprès des cabinets comptables afin de poursuivre la promotion des moyens dématérialisés, ont permis d'enregistrer des progressions conséquentes des taux de dématérialisation avec entre autres pour les entreprises de 1 à 19 salariés un taux de dématérialisation des déclarations de 49,3% (+8 points par rapport à 2011) et un taux de paiement de 57,9% (+7 points).

Pour le Pôle informatique, les faits marquants ont été les suivants :

- Déploiement d'ESSOR2 (serveur de virtualisation) ;
- Remplacement de l'onduleur de la salle serveurs ;
- Migration du serveur d'habilitations vers l'UNICA (Access Master) ;
- Mise en place du filtrage internet sécurisant l'accès individuel à internet (mot de passe) et limitant les navigations non conformes ;
- Déploiement des droits nationaux ;
- Participation des deux agents aux groupes sur la régionalisation (informatique et Flux entrants et sortants).

3.4.5 L'Agence Comptable.

3.4.5.1 Les délégués

Activité

- Couverture de l'ensemble des domaines de contrôle prévus dans le socle national
- Arrêt des contrôles des dossiers des agents de la cellule régionale « GTRS »
- Participation de 2 délégués aux groupes de travail sur la régionalisation, l'un sur le groupe « Agence comptable », l'autre sur celui de « l'aide au pilotage »

3.4.5.2 La comptabilité

Le service a poursuivi des efforts importants en matière de formation professionnelle :

- Formation « SAM Manager Opérationnel » du cadre de proximité
- Formation « Professionnalisation des fondés de pouvoir » en alternance

Activité :

- Renouvellement de la convention bancaire avec la banque NATIXIS à effet du 5 décembre 2011
- Transfert du contrôle comptable de la paie vers le pôle mutualisé de l'URSSAF de Tours
- Participation du cadre de proximité au groupe de travail « Agence comptable » sur la régionalisation
- Participation du fondé de pouvoir au comité de projet, dans le cadre de la préparation à la régionalisation

Malgré l'effort de formation très important sur cette petite entité, les objectifs ont été tenus :

- Atteinte et dépassement de la cible de l'indicateur de qualité de suivi de la gestion de trésorerie
- Respect des délais de remontée des balances comptables

3.4.6 La Gestion Administrative et la Gestion des Ressources Humaines

Au niveau « achats et logistique », la mutualisation existante s'est poursuivie. Sur le plan local, le bureau de la plus grande unité de gestion des comptes a été refait à neuf afin d'améliorer les conditions de travail. A cette occasion, l'ensemble du mobilier a été renouvelé. Le standard de pratiques recommandées « achats et marchés » a également été mis en place permettant ainsi une formalisation plus importante des modes opératoires et une sécurisation juridique accrue de ce processus. Enfin, l'Urssaf a activement préparé les deux chantiers importants qui vont intervenir en 2012 au niveau des locaux : d'une part les travaux de mise en conformité électrique de l'ensemble des organismes du site géré dans le cadre de l'union immobilière et d'autre part, le remplacement de l'ensemble des menuiseries extérieures et de la mise en conformité de la porte d'entrée du personnel aux normes « handicapés ».

En matière de gestion administrative du personnel, 2011 a été l'année de renouvellement du conseil d'administration et donc de l'organisation des élections des représentants du personnel au sein de cette instance. Cette année a également été l'occasion de mettre en place un workflow « absences » permettant une gestion plus aisée. Le temps dégagé a été mis à la disposition de la gestion des comptes sur les activités d'affectation des paiements et de saisie des contrats d'apprentissage. Le standard de pratiques recommandées relatif à la gestion de la paie est en cours de mise en place. Dans ce cadre, une comparaison entre pratiques locales et pratiques recommandées a été effectuée et un agent du service participe aux travaux régionaux de mise en conformité de cette activité mutualisée.

Au niveau RH, le règlement intérieur a été actualisé ainsi que les modalités de gestion de l'horaire variable assouplies. L'année 2011 a également permis le déploiement du workflow EAEA (Entretien Annuel d'Evaluation et d'Accompagnement) au sein de l'organisme. Parallèlement, l'Urssaf a activement participé aux travaux régionaux menés notamment sur la politique de rémunération et sur une déclinaison harmonisée entre les Urssaf de la région des protocoles nationaux sur l'égalité des chances, la diversité et l'égalité professionnelle homme-femme. Enfin, des actions ont également été engagées dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux notamment par la déclinaison au niveau local du baromètre social institutionnel.

Au niveau budgétaire, l'année a été marquée par le montage d'un dossier conséquent pour obtenir le financement national de l'opération immobilière visant au remplacement de l'ensemble des menuiseries extérieures et à la mise en conformité de la porte d'entrée du personnel aux normes « handicapés ».

3.4.7 Les autres activités

- Le Contrôle Interne – Qualité

Dans le prolongement de la réorganisation du pilotage national, la Direction de la Maîtrise des Risques a été créée au sein de l'Acoss et un groupe national a été constitué pour associer un représentant de chaque région aux décisions nationales prises dans ce domaine.

Sous l'impulsion de cette nouvelle organisation et à la demande de la Cour des Comptes, des nouveaux outils ont été déployés.

Il s'agit en premier lieu, de la cartographie des risques qui matérialise la volonté de mettre en œuvre un management par les risques en tant que socle principal du contrôle interne, tant au niveau national que local. Dans ce cadre, l'Urssaf, au même titre que l'ensemble des autres organismes de la branche recouvrement a procédé à une évaluation des risques inhérents à l'exercice de ses activités. L'objectif poursuivi est double pour l'organisme : d'une part faciliter le pilotage du contrôle interne en ciblant les risques prioritaires à traiter, et d'autre part, évaluer localement la maîtrise des risques, dans le contexte de la régionalisation.

Il s'agit, en second lieu, du plan national de maîtrise des risques qui identifie les risques inscrits et non inscrits au plan de contrôle interne local et permet au niveau national, de prioriser certaines actions de maîtrise à mettre en place.

Parallèlement, le nouveau référentiel de service a été publié au journal officiel en 2011 en intégrant le client cotisant comme champ optionnel dans la démarche de certification. Dans un premier temps et en concertation régionale sur ce sujet, l'Urssaf de Blois a opté pour maintenir un périmètre de certification identique à celui des années précédentes, à savoir une démarche orientée vers les attributaires.

Les efforts réalisés pour respecter les engagements du référentiel ont été particulièrement reconnus lors de l'audit de certification au cours duquel trois points forts ont été donnés à l'organisme sur la gestion documentaire, sur l'information, la sensibilisation et la formation du personnel et sur les indicateurs de performance. Aucune non-conformité ou piste de progrès n'a été notifiée par l'auditeur.

Les deux membres du pôle ont participé au groupe de travail « Aide au pilotage » pour la préparation de la régionalisation.

- Les statistiques et le contrôle de gestion

Les travaux réalisés dans le cadre des groupes de travail sur la régionalisation ont pris appui sur les données issues du contrôle de gestion local et de la revue de gestion élaborée au niveau régional pour le calibrage en ETP des activités. Par ailleurs, des études complémentaires ont ponctuellement été réalisées à la demande des responsables.

La titulaire du poste a participé aux travaux préparatifs de la régionalisation au sein du groupe « Gestion régionale du système national de gestion des comptes cotisants ».

3.5 La coopération régionale

Intégrée dans la 3ème vague nationale, l'Urssaf du Centre sera constituée au 1er janvier 2014.

D'ores et déjà, le projet de régionalisation piloté par Florence Destresse, Directrice de l'Urssaf d'Orléans, a été lancé dans la région depuis le 8 juin 2010. Il est entré dans une phase opérationnelle très mobilisatrice dès 2011 avec la mise en place de 9 groupes de travail chargés d'élaborer pour chaque domaine d'activité au moins 2 propositions d'organisation régionale cible à l'attention du comité de pilotage constitué des agents de direction de la région.

Groupe de travail	Comité de pilotage	Comité de projet	Responsable	Participants Ur 41
N°1 Recouvrement 15 personnes	Luc Bonnet Ur 41	Christophe Maurice Ur 37	Patrick Bouzon Ur 45	Nathalie Lebis Myriam Fachadas
N°2 Relation de services 12 personnes	Ghislaine Deliau Ur 37	Jean-Paul Peronnet Ur 18	Esméralda Lebleu Ur 37	Christelle Chabrier
N°3 Agence Comptable 10 personnes	Patrick Dethan Ur 37 et 36	Corinne Lisjak Ur 41	Emmanuel Crochet Ur 18	Isabelle Desforges Isavelle Fromont
N°4 Gestion des flux entrants 10 personnes	Raymond Roos Ur 41	Cédric Vieville Ur 41	Catherine Léau Ur 45	Paolo Smanioto
N°5 Aide au pilotage 10 personnes	Joël Mazurok Ur 18 et 36)	Manuelle Damiens Ur 28	Frédérique Borie Ur 37	Amélie Lebourg Benjamin Lahillone Eric Jean-Louis
N°6 Gestion des moyens 13 personnes	Alice Hémerly Ur 18	Patrice Gauchet Ur 45	Damien Dassonville Ur 41	Kathia Klein Mélissa Rodriguez
N°7 Informatique 10 personnes	François Gendre Ur 28	Cédric Vieville Ur 41	Mamryse Innocenti Ur 37	Lionel Gauthier
N°8 Gestion régionale du système national de gestion des comptes 6 personnes	Serge Dulaurent Ur 45	Sabine Djiniadhis Unica	Michel Benoit Ur 45	Sylvie Mortier
N°9 Contrôle 12 personnes	Nathalie Alliot Ur 36		Romain Le Guic-Martun Ur 45	Gilles Guenand

- Pour la région, 104 participants (32 employés et 72 cadres), soit près de 25% des personnels mobilisés (en comptant les agents de direction et les experts régionaux) et 20 scénarios élaborés (au moins 2 par domaine).
- Pour l'Urssaf de Blois, 19 personnes (11 cadres et 4 employés) ont participé à ces groupes. 3 cadres ont fait partie du comité de projet. 2 personnes (1 agent de direction et 1 cadre) ont fait partie du comité de pilotage.

L'ensemble des réunions a représenté 1,5 ETP pour l'Urssaf de Blois (source Ogur).

3.5.1 Pôle de Services Ressources Humaines (PSRH)

Les missions principales du pôle sont la conduite des projets de développement RH régionaux et l'accompagnement des organismes, notamment dans les domaines de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE), de la gestion des compétences et de l'application du droit du travail.

Les travaux concernant la régionalisation se sont poursuivis :

- Harmonisation juridique
- Politique de rémunération
- Réalisation d'un plan d'action régional sur la responsabilité sociale de l'employeur et l'égalité professionnelle Hommes / Femmes
- Mise en place d'une cellule d'orientation professionnelle proposant aux salariés de la région des entretiens conseils en orientation professionnelle.

Prochains projets :

- Création d'un bilan pluriannuel régional regroupant l'ensemble des obligations législatives et conventionnelles
- Mise en place d'un parcours Niveau 3 - Niveau 4 pour les gestionnaires du recouvrement et les télégestionnaires

3.5.2 La plate-forme de service téléphonique

Afin de faciliter la diminution des stocks de courrier, des nouvelles décisions nationales et régionales sont venues modifier le fonctionnement des plateformes régionales et locales :

- Les appels RSI sont totalement pris en charge au niveau national depuis le 03 octobre 2011.
- Une partie des appels de l'UR45 est traitée par les autres plateformes de la région pour compenser la création du groupe GRMI à Orléans.
- Création d'une cellule régionale en charge du traitement des appels CESU-PAJE de novembre 2010 à fin mars 2011, puis de du 24/10/2011 jusqu'à fin mars 2012.

3.5.3 Les publications

Entre Nous :

1 seul numéro spécial « les dispositifs de ressources humaines » en 2011 pour le journal interne des professionnels du Recouvrement en région Centre.

La newsletter interne « Question>région »

Le journal « Entre Nous » version papier a été relayé par la newsletter « Question>région » dont le 1^{er} numéro a vu le jour en septembre 2010. Ce 1^{er} numéro est né de la volonté des directeurs d'entretenir une communication directe, rapide, réactive avec l'ensemble des salariés de la région Centre dans un contexte d'évolution du réseau recouvrement. De périodicité a minima mensuelle, « Question>région » est destiné à informer les salariés de l'état d'avancement des travaux liés à la régionalisation et au CPG.

Le numéro 10 vient d'être diffusé et le contenu faisait un point de situation concernant l'état d'avancement des travaux liés à la création de l'Urssaf du Centre et un focus sur la rubrique Vie du réseau/Projets/Création des Urssaf régionales.

Conjonct'Ur : Le bureau statistique régional réalise chaque trimestre un panorama économique du Loir-et-Cher et des autres départements de la région Centre. Conjonct'ur est adressé à la tutelle, aux élus, aux partenaires économiques, aux groupements professionnels et centres de gestion, et aux médias.

Le tableau de bord de l'économie locale : diffusé chaque mois aux principaux partenaires économiques du Loir-et-Cher, il est commenté lors des réunions du Comité Départemental de Financement de l'Economie. Il traite du niveau d'embauche, des difficultés apparaissant dans les entreprises et des restes à recouvrer de l'Urssaf.

3.5.4 L'Assistance Maîtrise d'Ouvrage de l'outil Ogur et le Contrôle de Gestion Inter Régional⁴

Le contrôle de gestion régional a connu un renforcement de ses ressources en fin d'année 2010, l'effectif 2011 s'élève ainsi à 2 personnes.

En région Centre, l'année 2011 a été marquée par le lancement du projet régionalisation. Neuf groupes de travail ont été lancés pour préparer cette réorganisation majeure. L'implication du contrôle de gestion a été forte sur ce sujet. La revue de gestion de la région Centre, produite par les contrôleurs de gestion, a constitué l'élément de base des réflexions des groupes. Un suivi spécifique des temps consacrés au projet a été mis en place. Les groupes de travail ont pu bénéficier d'apports méthodologiques sur l'évaluation des fonctions support.

En outre, les contrôleurs régionaux ont participé à deux groupes qui concernaient les activités « aide au pilotage », et « la gestion administrative du personnel ».

Dans le cadre de ses missions pour l'Agence centrale, le contrôle de gestion régional s'est investi sur 4 dossiers :

- l'élaboration du « rapport annuel sur la performance du service public de la sécurité sociale »
- l'étude nationale sur la mesure des effets de la dématérialisation
- la prise en charge du projet national Galaxie–Watt en tant que chefs de projet utilisateurs pour construire des tableaux de bord de suivi de la production des Urssaf
- l'étude sur l'organisation cible du contrôle de gestion de la branche recouvrement

⁴ L'Urssaf du Loir-et-Cher accueille depuis novembre 2007, l'Assistante à la Maîtrise d'Ouvrage de l'outil Ogur (poste national rattaché à l'Acoss) et, depuis avril 2008, l'expert inter régional en contrôle de gestion.

3.6 L'Urssaf, entreprise citoyenne responsable

Derrière le service public chargé du recouvrement des cotisations et contributions qui financent la Protection Sociale, l'Urssaf se définit comme une entreprise citoyenne responsable au niveau environnemental et social. Elle a pris des engagements dans ce domaine, engagements formalisés dans son contrat d'objectifs signé avec l'Acoss.

L'Urssaf prend des initiatives pour limiter son empreinte écologique

- *Moins de papier* : Grâce à ses actions permanentes de promotion de la dématérialisation auprès des cotisants, l'Urssaf maîtrise sa consommation de papier et ses coûts d'affranchissement. D'autres actions ont également été déployées sur ce sujet au niveau local parmi lesquelles on peut citer la mise en place d'une conservation dématérialisée des informations, la promotion de l'impression recto-verso, l'utilisation du papier éco-labellisé ou papier recyclé, la réutilisation des versos vierges en brouillon...
- *Moins de CO2* : L'Urssaf limite les déplacements professionnels par une utilisation des conférences téléphoniques et des visioconférences. En complément, l'Urssaf met à la disposition de ses agents des véhicules de service à faible émission de CO2.
- *Moins d'eau et d'énergie* : Le contrat pluriannuel de gestion signé entre l'Urssaf et l'Acoss ainsi que l'accord d'intéressement des salariés intègrent des objectifs sur les économies d'eau et d'énergie. Différentes actions ont d'ores et déjà été mises en place dans ce domaine : installation d'économiseurs sur les chasses d'eau, installation de détecteurs de présence dans les sanitaires et circulations, mise à disposition de lampe individuelle de bureau avec ampoule basse consommation afin d'éviter l'utilisation des éclairages du plafond comprenant plusieurs luminaires dans un bureau partiellement occupé, mise en place d'un protocole de coupure automatique des micro-ordinateurs après 19h (pour la plupart des agents) et mise en veille de tous les écrans. Par ailleurs, l'année 2011 a été marquée par le montage d'un dossier conséquent pour obtenir le financement national de l'opération immobilière visant au remplacement de l'ensemble des menuiseries extérieures (qui constitue à ce jour, la principale source de déperdition de chaleur).
- *Moins de voiture en ville* : Dans le cadre des déplacements professionnels, l'utilisation du transport ferroviaire est privilégiée dès que cela est possible (accès en centre ville, existence de transport en commun pour se rendre à destination) sauf circonstances exceptionnelles.

Par ailleurs, l'Urssaf a participé à l'action de communication locale menée sous l'égide de l'Uioss dans le cadre de la semaine du développement durable. A cette occasion, une sensibilisation de l'ensemble du personnel du site (Uioss, Cnam, Caf et Urssaf) a été effectuée sur toutes les actions déployées et sur les résultats obtenus en proposant une exposition au restaurant d'entreprises.

L'Urssaf est un employeur citoyen socialement responsable

- *Plan senior* : L'Urssaf met en œuvre l'ensemble des dispositions prévues dans le protocole d'accord relatif à l'emploi des séniors et à la gestion des secondes parties de carrières. Les actions mises en œuvre s'articulent autour de 3 domaines :
 - ❖ l'anticipation de l'évolution des carrières professionnelles (et notamment par la mise en place des entretiens de seconde partie de carrière concernant 8 agents en 2011),
 - ❖ l'aménagement des fins de carrière et de la transition entre activité et retraite (notamment en permettant l'alimentation des comptes épargne temps et en organisant d'une part, une réunion annuelle d'information en collaboration avec des organismes de retraite (avril 2011) et d'autre part, des points de situation individualisés (3 agents en ont bénéficié en 2011)),
 - ❖ la transmission des savoirs et des compétences et développement du tutorat (avec la réalisation de formations au tutorat et la mise en place effective d'actions de tutorat et/ou monitorat se traduisant par l'exercice d'action de monitorat/tutorat par 4 agents au bénéfice de 6 agents).

- *Vraie diversité* : L'Urssaf veille depuis de nombreuses années aux conditions permettant l'intégration de salariés handicapés et notamment par la mise en place d'un partenariat privilégié avec l'organisme Cap'Emploi qui s'est matérialisé par une sensibilisation des agents au cours d'une journée d'information du personnel, une diffusion systématique des offres d'emploi et la nomination d'un référent handicap. En 2011, l'organisme a également accueilli un stagiaire ayant la reconnaissance de travailleur handicapé. L'Urssaf est également signataire de la charte de la diversité et agit à ce titre sur la prévention de la discrimination tant pour l'embauche que pour l'évolution professionnelle qui la suit. Cela s'est notamment traduit par une formation des cadres ayant en charge la gestion des ressources humaines de l'organisme à la non-discrimination ainsi que par la signature d'un protocole d'accord local signé avec la délégation syndicale sur ce thème.

- *Egalité hommes-femmes* : Depuis de nombreuses années, un rapport est réalisé sur ce sujet et est présenté aux instances représentatives du personnel sans remarque. L'égalité de traitement est une constante dans la politique de gestion des ressources humaines de l'organisme.

- *Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences* : Par une politique active de formation professionnelle visant à développer les compétences des salariés, l'Urssaf veille à maintenir leur adaptation aux évolutions de leur environnement de travail ainsi qu'à mettre en place les conditions favorables à des parcours professionnels importants et nombreux.

- *Santé et conditions de travail* : En concertation avec le CHSCT, l'Urssaf œuvre de manière constante à l'amélioration des conditions de travail. Cela s'est notamment traduit par la rénovation des locaux au cours des dernières années et plus particulièrement en 2011, par la réfection de la plus grande unité du service gestion des comptes. Par ailleurs, 2011 a également été l'occasion pour l'organisme, de participer pour la première fois, au Baromètre Social Institutionnel.

4. Le bilan de l'intéressement, les indicateurs de la répartition et du CPG

Légende :

64,28%	Objectif atteint	51,16%	Performance entre la valeur Seuil et la valeur Cible	1,18%	Valeur Seuil non atteint
--------	------------------	--------	--	-------	--------------------------

4.1 L'intéressement

Signé le 30 juin 2011, le protocole d'intéressement 2011-2013 fixe le montant maximal de l'intéressement à 2,5% de la masse salariale, comme pour le précédent accord. La prime se compose d'une part nationale et d'une part locale à hauteurs respectives de 40% et 60%.

Composition de la prime d'intéressement	2009	2010	2011
Coefficient de performance nationale	88,69%	88,00%	84,19%
Montant de la prime Nationale Individuelle	301,71	299,97	308,97
Coefficient de performance locale	71,37%	100,00%	95,09%
Montant de la prime Locale Individuelle	364,21	511,31	523,47
Montant total de la prime intéressement	665,92 *	811,28 *	832,44 *

*Pour un agent ayant travaillé à temps plein pendant toute l'année et n'ayant pas d'absences pénalisantes

Afin d'accompagner la dynamique de construction des Urssaf régionales, le protocole 2011-2013 prévoit dans certain cas d'afficher les résultats régionaux :

- Le résultat régional est retenu si celui-ci permet 100% de performance.
- Si en revanche le résultat régional ne permet pas d'atteindre 100% de performance, le résultat local est retenu si et seulement si, il permet d'atteindre une performance meilleure. Dans le cas contraire, le résultat régional est maintenu.

Intéressement 2011 Par locale				Résultats retenus pour le calcul de l'intéressement				Résultats locaux	
	Objectif	Seuil	Résultats 2011	DPT / REG	Coefficienc de performance	Pondération indicateur	Résultats 2011	Coefficienc de performance	
Qualité de service	Taux d'appels efficaces	90,00%	80%	97,73%	REG	100,00%	7,5%	99,00%	100,00%
	Qualité de la réponse téléphonique	17,50	14	19,06	REG	100,00%	6,0%	19,15	100,00%
	Respect du délai de réponse aux courriels	90,00%	80%	99,62%	REG	100,00%	7,5%	97,50%	100,00%
	Qualité de la réponse aux courriels	17,50	14	19,55	REG	100,00%	6,0%	19,30	100,00%
	Taux de déclarations dématérialisés en nombre 1 à 19 salariés	40,34%	26,22%	47,94%	REG	100,00%	6,5%	49,26%	100,00%
	Taux de paiements dématérialisés en nombre moins de 20 salariés	50,32%	32,71%	56,39%	REG	100,00%	6,5%	57,90%	100,00%
Maîtrise des risques et lutte contre les fraudes	Fréquence des redressements	60,00%	40,0%	53,72%	REG	68,62%	6,0%	50,91%	54,55%
	Taux de redressements (positifs) des cotisations contrôlées	1,70%	1,2%	1,49%	REG	57,03%	6,0%	1,19%	0,00%
	Taux de redressements des personnes LCTI	70,00%	45,00%	68,15%	REG	92,58%	6,0%	62,50%	70,00%
	Taux de récupération des créances à 100] (RG)	63,39%	41,20%	66,69%	REG	100,00%	6,0%	64,28%	100,00%
	Taux d'efficacité de la politique amiable RG	53,00%	34,45%	61,39%	REG	100,00%	6,0%	58,72%	100,00%
	Qualité de vidage des comptes	90,00%	58,50%	96,76%	REG	100,00%	9,0%	0,990	100,00%
	Nombre de jours de retards des remontées des balances	1	5	0,83	REG	100,00%	4,0%	0	100,00%
	Taux de conformité des champs administratifs	99,50%	98,50%	99,73%	REG	100,00%	4,0%	99,694%	100,00%
	Taux de respects de la planification statistique	0	5	0	REG	100,00%	4,0%	0	100,00%
	Performance économique et sociale	Réduction de la consommation d'eau	-4% par rapport à 2009	0%	-5,01%	DPT	100,00%	2,0%	-5,01%
Réduction de la consommation d'énergie		-2% par rapport à 2010	0%	-5,95%	REG	100,00%	2,0%	-7,88%	100,00%
Contribution financière à l'effort de formation		5,60%	4,6%	8,42%	DPT	100,00%	5,0%	8,42%	100,00%

Coefficienc de performance locale 95,09%

4.2 Les indicateurs de la certification – Qualité de la répartition

Certification - respect des engagements de service		Objectif	Réalisation moyenne annuelle
ENGAGEMENT 1	Enregistrer au plus tard la veille des traitements d'appels de cotisations, les informations relatives à l'identification et à la gestion des comptes cotisants	Nombre de jours estimés pour le traitement du stock de liasses CFE (indicateur local)	<=11 jours 6,25
	ENGAGEMENT 2	Enregistrer au plus tard dans les 10 jours suivant la date d'exigibilité les informations déclaratives périodiques (employeurs secteur public et privé)	Taux d'intégration des débits catégories 1 et 8 99,50% 99,63%
ENGAGEMENT 3	Mettre à jour au plus tard au 31 décembre de l'année N+1 les comptes cotisants (employeurs secteur public et privé) de l'année N, via l'exploitation des tableaux récapitulatifs de cotisations reçus	Taux d'intégration des tableaux récapitulatifs catégories 1 et 8	99,00% 97,27%
		Taux d'intégration des tableaux récapitulatifs <u>reçus</u> catégories 1 et 8	100,00% 100,00%
ENGAGEMENT 4	Garantir la fiabilité des enregistrements sur les comptes cotisants des données administratives et comptables reçues	Taux de conformité sur SIRET catégories 1 et 8 (non conformes)	100,00% 100,00%
		Taux de conformité sur SIRET catégories 1 et 8 (non conformes, inconnus, radiés + de 3 mois)	99,50% 99,71%
		Taux de conformité sur SIRET catégorie 3 (ISU et professions libérales)	95,00% 97,31%
		Taux de conformité sur SIRET catégorie 3 (professions libérales)	100,00% 100,00%
		Taux de conformité sur code NAF catégorie 3 (ISU et professions libérales)	99,70% 99,99%
		Taux de conformité sur code NAF catégorie 3 (professions libérales)	100,00% 100,00%
		Taux de conformité sur code commune catégories 1 et 8 (inexistant)	100,00% 100,00%
		Taux de conformité sur code commune catégories 1 et 8 (inexistant, différent)	99,50% 99,88%
		Taux de NIR conformes catégorie 3 (ISU et profession libérales)	99,40% 99,91%
		Taux de NIR conformes catégorie 3 (ISU et profession libérales)	99,40% 100,00%
		Taux de conformité de la répartition TP78 hors anomalie forfaitaire définitive (en montant)	99,91% 99,947%

Certification - respect des engagements de service		Objectif	Réalisation moyenne annuelle	
ENGAGEMENT 5	Enregistrer avant la remontée des balances comptables et avec fiabilité les crédits reçus sur les comptes cotisants	Part des crédits répartis sur la totalité des encaissements hors crédits reçus par anticipation hors solde créditeur 4741	99,87%	99,939%
		Part des avoirs (en montant) sur la totalité des encaissements	0,17%	0,136%
ENGAGEMENT 6	Enregistrer avec intégrité les contrats d'exonération et en assurer un suivi précis	Taux de régularisation des contrats non produits à 90 jours (indicateur local - moyenne annuelle)	95,00%	93%
ENGAGEMENT 7	Remonter mensuellement les données comptables fiabilisées justifiant de la répartition à l'agence centrale, dans les délais fixés par celle-ci	Nombre de contrôles validés ou en atypie / nombre total de contrôles	100,00%	100,00%
		Taux de conformité de la répartition TP78 hors anomalie forfaitaire définitive (en montant)	99,91%	99,947%
ENGAGEMENT 8	Faire remonter les données de la répartition du mois (balances comptables) à l'agence centrale dans les 6 jours ouvrés après le dernier jour du mois concerné	Nombre de jours de retard cumulés dans la remontée des balances comptables	1,00	0 j
ENGAGEMENT 9	En cas d'anomalie détectée après la remontée à l'agence centrale: a) Accuser réception de toute demande de l'agence centrale (détection d'anomalies...) au plus tard le jour suivant la réception b) Apporter une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés maxi (sauf cas justifié nécessitant une recherche approfondie)	Taux d'accusés de réception des demandes de l'Accoss dans les délais	100,00%	100,00%
		Taux de réponses aux demandes de l'Accoss dans les délais	100,00%	100,00%
ENGAGEMENT 9	Notifier leurs droits aux Autorités Organisatrices de Transport (AOT) dans les conditions et délais convenus et à leur permettre d'assurer un suivi annuel de leurs droits".	Notification des droits au "Versement Transport" aux AOT (indicateur local)	Avant le 15 du mois N+1	100,00%
Chapitre VI.3	Nous traitons les demandes d'informations ou réclamations des attributaires dans un délai de 30 jours ouvrés maximum (sauf cas justifié nécessitant une recherche approfondie).	Taux d'accusés de réception des demandes ou réclamations des AOT dans les délais	100,00%	100,00%
		Taux de réponses aux demandes ou réclamations des AOT dans les délais	100,00%	100,00%
Chapitre VI.4	Nous nous assurons de la satisfaction des attributaires quant à la prestation rendue.	Mesure le taux de retour des Autorités Organisatrices de Transport (indicateur local)	100,0%	100,0%

4.3 Les indicateurs du CPG

Deux types d'indicateur : les indicateurs de résultat pour lesquels une valeur cible est définie, et les indicateurs de suivi précédés d'un « S ».

Deux périmètres d'observation : le département et la région.

Légende :

S16	Indicateur de Suivi - volet départemental	1	Indicateur de résultat - volet régional		Définition ou mode de calcul non défini
-----	---	---	---	---	---

OFFRES DE SERVICES			Réalisation	évolution	Cible	commentaires
S16	Taux des EPM éligibles au CESU		21,11%	↓		
13	Taux de déclarations dématérialisées du secteur privé en nombre - 20		49,26%	↑	41,39%	40,34 = cible Intéressement local
S17	Taux de déclarations dématérialisées en nombre RG		55,02%	↑		
14	Taux de paiements dématérialisées du secteur privé - 20 salariés en montant		57,90%	↑	51,32%	50,32 = cible Intéressement local
S18	Taux de paiements dématérialisés en montant		88,52%	↑		
1	Taux d'appels efficaces (Indicateur régional)	CENTRE	97,73%	↑	90,00%	Intéressement local
		BLOIS	99,00%	↑		
S1	Qualité de la réponse téléphonique (Indicateur régional)	CENTRE	19,06	↑		17,5 = cible Intéressement local
		BLOIS	19,15	↑		
S19	Note de satisfaction					
15	Respect du délai de réponse aux courriels		97,50%	↓	90,00%	Intéressement local
S20	Qualité de la réponse aux mails		 19,30	↑		17,5 = cible Intéressement local
S21	Accueil physique : taux de respect de la durée d'attente					

GESTION DES COMPTES - RECOUVREMENT			Réalisation	évolution	Cible	commentaires
16	Taux de récupération des créances à 100 jours RG		64,28%	↑	63,05%	63,39 = cible Intéressement local
17	Taux de restes à recouvrer à 15 mois hors contrôle hors ISU		0,88%	↑	0,83%	} au 31 mars 2012
S22	Taux de restes à recouvrer 15 mois RG plus de 10 (hors contrôle hors ISU)		0,58%	↑		
S23	Taux de restes à recouvrer 15 mois RG moins de 10 (hors contrôle hors ISU)		2,73%	↓		
S24	Taux de restes à recouvrer 15 mois PL		3,19%	↓		
18	Taux efficacité de la politique amiable RG		58,72%	↑	48,16%	53% = cible Intéressement local
S25	Taux efficacité de la politique amiable PL		53,49%	↓		
19	Intensité de l'amiable RG		56,39%	↑	50,11%	
S26	Intensité de l'amiable PL		31,46%	↓		
20	Part du téléphone dans l'amiable RG		65,47%	↑	46,31%	
S27	Part du téléphone dans l'amiable PL		30,62%	↓		
S28	Taux de respect des engagements de service PIR aux modalités de traitement des demandes de délais					

CONTRÔLE - LCTI - FRAUDES (DOMAINE REGIONAL)			Réalisation	évolution	Cible	commentaires
2	Taux de couverture du fichier global	CENTRE	11,53%	↓	13,00%	Intéressement national
		BLOIS	10,28%	↑		
S2	Taux de couverture du fichier par les actions de contrôle sur pièces	CENTRE	2,70%	↓		
		BLOIS	2,63%	↑		
3	Taux de redressement des cotisations contrôlées en faveur de l'UR TPE	CENTRE	2,47%	↑	3,23%	
		BLOIS	1,89%	↓		
4	Taux de redressement des cotisations contrôlées en faveur de l'UR PME	CENTRE	1,78%	↓	1,90%	
		BLOIS	1,14%	↓		
5	Taux de redressement des cotisations contrôlées en faveur de l'UR GE	CENTRE	1,16%	↑	0,85%	
		BLOIS	0,71%	↓		
S3	Taux de redressement des cotisations contrôlées	CENTRE	1,49%	↑		1,70 = Cible Intéressement local
		BLOIS	1,19%	↓		
7	Taux de contrôle des cotisations liquidées TPE (socle mini de 3%)	CENTRE	6,33%	↑	3,00%	
		BLOIS	5,04%	↓		
8	Taux de contrôle des cotisations liquidées PME (socle mini de 15%)	CENTRE	10,56%	↓	15,00%	
		BLOIS	9,26%	↓		
9	Taux de contrôle des cotisations liquidées GE TGE (socle mini de 22%)	CENTRE	20,56%	↓	22,00%	
		BLOIS	16,99%	↓		
S4	Taux de contrôle des cotisations liquidées pér. triennale glissante	CENTRE	35,29%	↓		
		BLOIS	29,40%	↓		
S5	Fréquence des redressements Total	CENTRE	53,72%	↓		60% = cible Intéressement local
		BLOIS	50,91%	↓		
S6	Fréquence des redressements TPE	CENTRE	47,80%	↑		
		BLOIS	45,39%	↓		
S7	Fréquence des redressements PME	CENTRE	70,26%	↓		
		BLOIS	64,62%	↓		
S8	Fréquence des redressements GE - TGE	CENTRE	88,89%	↑		
		BLOIS	100,00%	→		

CONTRÔLE - LCTI - FRAUDES Suite (DOMAINE REGIONAL)			Réalisation	évolution	Cible	commentaires
10	Montant total des redressements LCTI	CENTRE	5 206 385	↑	3 323 035	Intéressement national
		BLOIS	458 419	↑		
S9	Taux de recouvrement des redressements notifiés au titre de la LCTI	CENTRE				
		BLOIS				
S10	Taux de redressement des personnes dans le cadre de la LCTI	CENTRE	68,15%	↑		70% = cible Intéressement local
		BLOIS	62,50%	↓		
S11	Nombre d'actions LCTI par Inspecteur	CENTRE	non disponible			
		BLOIS	5,8	↑		
S12	Nb de situations de TD transmises par la branche aux org. prestataires	CENTRE				
		BLOIS				
S13	Nombre d'actions LCTI réalisées en partenariat	CENTRE				
		BLOIS				

SERVICES AUX PARTENAIRES		Réalisation	évolution	Cible
S29	nombre d'instances ISU 			

GESTION ET EXPERTISE FINANCIÈRE		Réalisation	évolution	Cible	commentaires
21	Qualité de vidage des comptes	0,99	↗	0,85	0,90 = cible Intéressement local
22	Taux de dématérialisation des paiements en nombre de comptes	59,43%	↗	61,40%	
S30	Part des chèques dans les moyens de paiement				
S31	Nb jours d'écart de planification des traitements stat	0	→		0 = cible Intéressement local
S32	Taux de conformité des champs administratifs	99,77%	↗		99,50 = cible Intéressement local

MAITRISE DES RISQUES		Réalisation	évolution	Cible	commentaires
23	Tx de couverture des dispositifs de maîtrise des risques (DNE 2010-2011)	86,26%		80,00%	Intéressement national
24	Solde des CAF sur encaissements	0,061%	↗	0,10%	Intéressement national

PILOTAGE - EFFICIENCE		Réalisation	évolution	Cible	commentaires	
S14	Coût unitaire d'un compte actif pondéré	CENTRE	117,60	↘		
		BLOIS	121,83	↗		
S15	Nombre de comptes actifs pondérés / ETP branche	CENTRE	556,49	↗		Intéressement national
		BLOIS	569,30	↗		
11	Indicateur de réduction des écarts de coûts	CENTRE	-0,15	↗	-4,01	
		BLOIS				
12	Indicateur de réduction des écarts de productivité	CENTRE	12,53	↘	22,03	
		BLOIS				
S33	Taux d'intégration des débits à 10 jours	99,63%	↘			

RH ET DÉVELOPPEMENT DURABLE		Réalisation	évolution	Cible	commentaires
S34	Taux de participation financière à l'effort de formation	8,42%	↗		5,6% = cible Intéressement local
S35	Taux de contribution à la conception animation des formations nationales et régionales	non disponible			
25	Evolution du montant des contributions handicap	6319	↗	5 226	Intéressement national
S36	Taux d'emploi de personnels seniors	14,29%	↗		Intéressement national
26	Indicateur de réduction des consommations d'eau	341000	↘	344 640	Intéressement local
26b	Indicateur de réduction des consommations d'énergie	366 045	↘	389 402	Intéressement local

Glossaire

ACCRE	Aide aux Chômeurs pour la Création ou Reprise d'Entreprise
ACOSS	Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale
ACT	Administrations et Collectivités Territoriales
AED	Archivage Electronique des Documents
AFEAMA	Aide à la Famille pour l'Emploi d'une Assistante Maternelle Agréée
AFPA	Association pour la Formation Professionnelle des Adultes
AGED	Allocation de Garde d'Enfants à Domicile
AGS	Association de Garantie des Salariés
ASAP	Aides et services à la personne
ASDM	Assistance au Service Dématérialisé
ATED	Accompagnement des entreprises en difficulté
CBOR	Cellule Back Office Renforcé
CCA	Contrôle Comptable d'Assiette
CCI	Chambre de Commerce et d'Industrie
CCSF	Commission des Chefs de Services Financiers
CDC	Caisse des Dépôts et Consignations
CEA	Chèque Emploi Association
CES	Chèque Emploi Service
CESU	Chèque Emploi Service Universel
CETPE	Chèque Emploi des Très Petites Entreprises
CFDT	Confédération Française Démocratique du Travail
CFE CGC	Confédération générale de l'encadrement – confédération générales des cadres
CFTC	Confédération Française des Travailleurs Chrétiens
CGPME	Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises
CGT	Confédération Générale du Travail
CGT FO	Confédération Générale du Travail Force Ouvrière
CGSS	Caisse Générale de Sécurité Sociale
CHSCT	Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
CI - RMA	Contrat d'insertion - revenu minimum d'insertion
CNAEL	Centre National d'Archivage Electronique Légal
CNPL	Caisse Nationale des Professions Libérales
CO	Contrainte
COG	Convention d'Objectifs et de Gestion (entre l'Acoss et l'Urssaf)
COLTI	Commission de Lutte contre le Travail Illégal
COTG	Cotisations Trésorerie Générale
CPG	Contrat Pluriannuel de Gestion
CRA	Commission de Recours Amiable
CRD	Conseil Régional des Directeurs
CRDS	Contribution au Remboursement de la Dette Sociale
CSE	Compte spécial d'encaissement
CSG	Contribution Sociale Généralisée
CVS	Corrigé des Variations Saisonniers
DADSS	Déclaration Annuelle des Données de Sécurité sociale
DCL	Dossier Cotisant en Ligne
DDTEFP	Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
DUE	Déclaration Unique d'Embauche
EDI	Echange de Données Informatisées
EPM	Employeurs de Personnel de Maison
ETI	Employeurs et Travailleurs Indépendants

ETT	Entreprise de Travail Temporaire
GDAÏ	Gestion des demandes d'adhésion informatisées en Intranet
GE	Grandes Entreprises
GRH	Gestion des ressources humaines
GTRS	Groupe Temporaire de Résorption des Stocks
IP	Internet Protocole
IRCEM	Institution de retraite complémentaire des employés de maison
ISL	Info Service Local
ISU	Interlocuteur Social Unique
LCTD	Lutte Contre le Travail Dissimulé
MEDEF	Mouvement des entreprises de France
NS	Non Significatif
ND	Non Disponible
ODS	Offres de Services
OGUR	Outil de Gestion des Urssaf
PAJE	Prestation d'accueil du jeune enfant
PAM	Praticiens et auxiliaires médicaux
PHP	Présence Hors Production
PL	Profession libérale
PPMB	Plan Pluriannuel de Mutualisation Bilatérale
RG	Régime Général ou secteur privé
RSI	Régime Social des Indépendants
RTT	Réduction du Temps de Travail
SAM DPM	Système d'accompagnement au management – Détection au potentiel managérial
SPR	Standard de Pratiques Recommandées
TASS	Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale
TGE	Très Grandes Entreprises
TEPA	Loi en faveur du travail, de l'emploi et du pouvoir d'achat
TESE	Titre emploi simplifié entreprise
TG	Trésorerie Générale
TGI	Tribunal de Grande Instance
TI	Travailleur Indépendant
UPA	Union Professionnelle Artisanale
URSSAF	Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales
UNEDIC	Union nationale interprofessionnelle pour l'emploi dans l'industrie et le commerce
VLU	Versement en Lieu Unique
WATT	Wokflow d'Assistance aux Tâches Techniques
ZFU	Zone franche urbaine
ZRR	Zone de revitalisation rurale

Version au 6 juin 2012

Contacts

Accueil physique

8h30 – 17h00

Courrier

URSSAF DU LOIR-ET-CHER
6 RUE LOUIS ARMAND
41025 BLOIS CEDEX

Téléphone

0820 20 25 41 (0,09€ TTC/MN)

Courriel

www.contact.urssaf.fr

LE RAPPORT D'ACTIVITE EST EGALEMENT
DISPONIBLE SUR LE SITE

www.blois.urssaf.fr