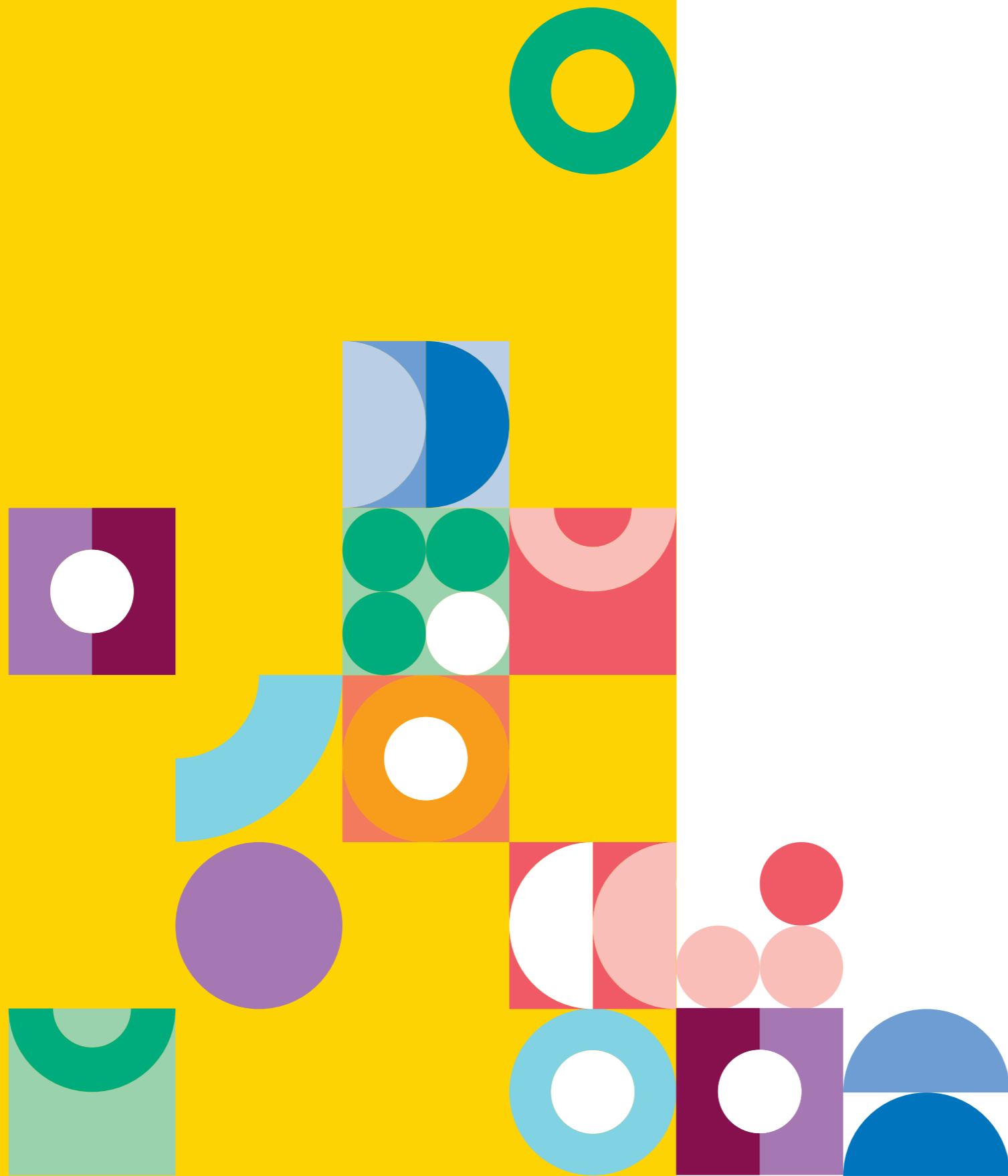




Rapport d'activité 2020

Urssaf service Pajemploi



Sommaire

- 4 Urssaf service Pajemploi
- 5 Rencontre : Nicole Barrallon
- 6 Chiffres clés
- 8 Les faits marquants 2020
- 11 Perspectives 2021
 - 12 Numéro de téléphone non-surtaxé
 - 12 Développement de l'axe relation de service
 - 13 Rénovation complète de notre système d'information
 - 13 Aménagement dans nos nouveaux locaux
- 15 Des collaborateurs au service de la performance
 - 16 Notre organisation
- 18 Contact

L'Urssaf service Pajemploi

Pajemploi est une offre de service du réseau des Urssaf. Elle est destinée à simplifier les formalités administratives pour les parents employeurs qui font garder leur(s) enfant(s) par un assistant maternel agréé ou un garde d'enfants à domicile.

Installée au Puy-en-Velay, au sein de l'Urssaf Auvergne, l'Urssaf service Pajemploi a été créée le 1er janvier 2004. Il assure et propose une offre élargie de service en direction des parents employeurs et de leurs salariés.

Ainsi, les équipes du centre sont principalement mobilisées autour de l'accompagnement du cotisant avec un rôle de conseil, d'expertise dans la prise en charge de leurs demandes.

Pajemploi prend en charge le calcul des cotisations et du Complément Mode de Garde (CMG). Il assure également le versement du CMG, le prélèvement des cotisations dues au titre de l'emploi d'un assistant maternel agréé ou d'un garde d'enfants à domicile. Avec le service Pajemploi+ il assure le versement du salaire de façon optionnel. Par ailleurs, Pajemploi édite les bulletins de salaire et les met à disposition des salariés.

L'Urssaf service Pajemploi s'inscrit dans des partenariats forts avec les Caf/MSA mais aussi avec des acteurs nationaux comme la Cnaf, la CCMSA, la Direction Générale des Finances Publiques, l'Ircem, la Cnav, les conseils départementaux pour améliorer sans cesse le dispositif proposé aux parents employeurs.

Rencontre : Nicole Barrallon

Directrice de l'Urssaf service Pajemploi

Comment caractériser cette année 2020 ? Quels mots vous viennent à l'esprit ?

2020 a bouleversé notre quotidien, tant dans notre vie professionnelle que dans notre sphère privée.

Dans cette période très difficile, le centre national Pajemploi se devait d'être aux côtés de nos publics, employeurs et salariés. Il l'a été avec la mobilisation de l'ensemble des équipes pour répondre à cette situation inédite à travers notamment la mise en œuvre d'une nouvelle aide exceptionnelle.

Qualifierez-vous cette crise de prouesse collective ?

En effet, l'ensemble des collaborateurs s'est mobilisé pour répondre à cette situation d'urgence et permettre la mise en œuvre d'un dispositif exceptionnel d'activité partielle pour soutenir les salariés (assistants maternels ou gardes d'enfants à domicile) des particuliers employeurs. Dès la fin mars, un formulaire dédié a été mis en ligne sur notre site internet, nous avons instruit près de 930.000 demandes sur l'année, et versé 241 millions d'euros.

L'impact a été également très fort sur la relation de service avec un nombre d'appels et mails très important sur l'année. Les collaborateurs de l'Urssaf service Pajemploi se sont fortement mobilisés pour répondre aux attentes d'expertise, de soutien attendus par nos usagers durant toute cette période.

La solidarité est justement l'une des valeurs que l'Urssaf vient de réaffirmer, avec la proximité, la proactivité et la responsabilité. Comment ces valeurs se sont-elles illustrées au cours de cette année « pas comme les autres » ?

Au cours de cette année, nous avons dû revoir notre organisation pour intégrer le fait qu'une partie très significative des salariés a exercé son activité à distance, tout en assurant la continuité d'accès à nos services.

Certaines de nos activités ont été dépriorisées pour renforcer la relation de service et répondre à la demande notamment téléphonique des parents, des salariés. La crise sanitaire nous a bousculé, elle a été propice à la réflexion pour développer de nouvelles approches, solutions pour faire évoluer notre offre et notre organisation.

Même si 2020 a été happée par la crise, les projets et travaux d'avancement liés à la Cog 2018-2022 se sont poursuivis. Quels en ont été les temps forts ?

Le projet le plus significatif pour le centre a été le déménagement de l'ensemble des équipes sur un site unique, à Vals-près-le-Puy en décembre 2020, qui nous permet d'avoir un outil de travail plus fonctionnel et adapté à notre activité.

Là aussi, les différentes phases de notre déménagement se sont bien déroulées malgré les périodes de confinement et aléas associés. J'en profite pour remercier encore une fois l'ensemble des collaborateurs de l'Urssaf service Pajemploi pour leur mobilisation durant cette année si particulière.

Chiffres clés

825 895

employeurs déclarant chaque mois

325 961

salariés actifs en moyenne par mois

5,52 milliards €

encaissés

939 003

courriels reçus

1,87

milliards d'euros de CMG versés aux employeurs

99,99%

des employeurs
déclarent sur
Internet

948 534

appels téléphoniques reçus
(centre national Pajemploi + réseau des Urssaf)

243 477

appels pris en charge par le centre

39 565 071

visites annuelles sur le site internet

140

collaborateurs

Prélèvement à la source

4,16

milliards d'euros de
salaires versés

19

millions d'euros : montant du
prélèvement à la source

9,1%

des assistants maternels
imposables

Pajemploi +

192 437

adhésions actives

89%

concerne l'emploi
d'un assistant
maternel

73 850

salariés déclarés via
Pajemploi +

744

millions d'euros
de salaires versés

Les faits marquants 2020

janvier

Changement de direction et d'organisation interne

Le 1^{er} janvier 2020, Nicole Barrallon a pris ses fonctions de directrice de l'Urssaf service Pajemploi, après avoir été sous-directrice pendant près de 5 ans.

Au 1^{er} février, Bruno Blanc a été nommé comme sous-directeur, venant compléter l'équipe de direction.

Prélèvement à la Source

Le jeudi 23 janvier 2020, une conférence de presse était organisée à l'Urssaf service Pajemploi afin de présenter la mise en place du prélèvement à la source au 1^{er} Janvier 2020 pour les salariés du particulier employeur.

Lors de la conférence de presse, Mmes Grangerodet, directrice de l'Urssaf Auvergne, et Barrallon, directrice de l'Urssaf service Pajemploi, ont présenté aux journalistes les changements et les démarches à réaliser par les employeurs dans le cadre du PAS.

Elles ont également mis l'accent sur les services + destinés à simplifier encore plus les formalités des usagers.

février

Lancement des travaux de l'appli coti

L'Urssaf service Pajemploi a accueilli sur la journée du 20 février une équipe de la DID (Direction de l'Innovation et du Digital) dans le cadre des travaux, initiés les 18 et 19 novembre 2019, sur le développement d'une Application Mobile nommée « COTI » (pour « Quotidien ») pour les particuliers employeurs et salariés.

Cette application consiste en un calendrier partagé entre l'employeur et son salarié pour suivre les heures de gardes, les absences. Il permet donc de partager les événements du mois pour le parent et le salarié et de faciliter la déclaration mensuelle.

Les objectifs des ateliers étaient de :

- faire le point avec les collaborateurs sur le prototype de l'application mobile ;
- échanger sur les fonctionnalités proposées de l'application ;
- comprendre les irritants actuels pour les parents et les règles métiers.

Le projet s'est poursuivi tout au long de l'année 2020 avec l'implication d'utilisateurs (parents et salariés) pour affiner les besoins et définir les fonctionnalités de ce nouvel outil. Une phase d'expérimentation doit se dérouler sur l'année 2021.

La majoration du CMG pour les enfants de + de 3 ans

Depuis janvier 2020, le CMG est versé au montant applicable aux enfants âgés de 0 à 3 ans jusqu'à la rentrée scolaire de septembre qui suit les 3 ans de l'enfant.

mars
avril

Crise sanitaire : mise en place du Formulaire d'indemnité Exceptionnelle

Le dispositif d'indemnisation exceptionnelle a été mis en place dans le cadre de la crise sanitaire liée au « Coronavirus ». Il a été déployé dès le mois de mars 2020 à destination des parents employeurs d'assistantes maternelles ou gardes à domicile ne pouvant ou ne souhaitant pas faire garder leur enfant lors de cette période. Les parents employeurs ont donc eu la possibilité de déclarer les heures prévues et non travaillées via un formulaire d'indemnisation exceptionnelle accordant une prise en charge à 80% du montant net des heures de garde prévues mais non réalisées.

Ce dispositif a mobilisé l'ensemble des équipes pour répondre aux attentes des employeurs et salariés avec une gestion via un formulaire accessible sur notre site internet avec des outils d'accompagnement pour les parents (calculatrice ...). Il a dû être reconduit sur les mois d'avril, de mai et de juin. Une rubrique dédiée sur notre site a été actualisée chaque semaine pour accompagner au mieux nos usagers.

Télétravail

En parallèle, l'ensemble des collaborateurs de l'Urssaf service Pajemploi a été amené à travailler à distance tout en assurant une continuité dans la réponse aux usagers (téléphone, mails, courriers...).

mai

Mise en œuvre rétroactive de la réduction de cotisations et de l'exonération fiscale des heures supplémentaires

prévues dans le cadre des mesures d'urgences économiques et sociales (MUES) et applicables depuis le 1^{er} janvier 2019.

juillet

Calcul et transmission de l'abattement fiscal des assistants maternels auprès de la CNAF et de la DGFIP

dans le cadre de la contemporanéité du calcul de l'aide au logement.

octobre

Nouvelle organisation

La nouvelle équipe de direction a souhaité revoir l'organisation afin :

- de s'adapter à l'évolution du périmètre d'activité du fait de la réforme du complément mode de garde (CMG) et du prélèvement à la source (PAS) et capitaliser sur les expertises développées sur l'année 2019 et 2020

- d'enrichir notre offre de service (axes CPG) ;

- de prendre en compte le développement du télétravail.

Ainsi, l'organisation a été revue avec notamment la création d'un poste de responsable offre de service pour mieux organiser la réponse aux parents employeurs et à leurs salariés, la création d'un poste de coordonnateur partenariat, et le renforcement d'un partenariat avec le Centre National d'Appui des Caf, basée lui aussi au Puy en Velay.

novembre

Nouveau dispositif d'indemnisation exceptionnelle

Le dispositif permettant aux salariés de particuliers employeurs de bénéficier de l'activité partielle, a été adapté aux spécificités du reconfinement à l'automne.

Le périmètre pour pouvoir prétendre à l'indemnisation exceptionnelle a été revu pour s'adapter aux mesures de ce 2^{ème} confinement.

Seuls ont pu bénéficier du dispositif :

- Les salariés à domicile dont l'activité n'est pas autorisée durant le confinement

- Les salariés d'un particulier employeur exerçant une activité indépendante arrêtée du fait des mesures sanitaires (gérants de commerces ne pouvant accueillir de public en particulier) ;

- Les salariés à domicile ou assistant maternel « vulnérables » susceptibles de développer des formes graves de Covid-19

Un formulaire d'indemnisation a été mis en ligne le 10 décembre 2020

Les modalités d'indemnisation du salarié étaient établies sur une base de 80% de la rémunération nette prévue pour les heures non effectuées, avec un remboursement égal à 65% de la rémunération nette prévue pour le parent employeur.

décembre

Déménagement

L'Urssaf service Pajemploi a quitté avec un pincement au cœur les locaux de l'avenue Charles Dupuy. En effet, ces locaux avaient vu naître et grandir le service Pajemploi au cours des 17 années écoulées passant d'une petite quinzaine de collaborateurs en 2003, à 150 personnes fin 2020.

Une page se tourne donc avec l'installation de l'ensemble des équipes sur un site unique situé à Vals près le Puy.



Perspectives 2021

12

Numéro de
téléphone non
surtaxé

12

Développement
de l'axe
« Relation de
service »

13

Rénovation
complète de
notre système
d'information

13

Aménagement
dans nos
nouveaux locaux

1 Numéro de téléphone non-surtaxé



Mise en place de nouveaux numéros téléphoniques non-surtaxés pour l'ensemble des services de l'Urssaf.

Ces changements répondent aux attentes des usagers, et s'inscrivent également dans le cadre de la nouvelle réglementation Essoc, qui vise à supprimer l'utilisation de numéros surtaxés pour les services de l'Etat.

Nouveau numéro non surtaxé du centre national Pajemploi : **0 820 00 72 53**

2 Développement de l'axe Relation de service

Pour répondre aux mieux aux besoins et aux attentes de ses utilisateurs, l'Urssaf service Pajemploi, la DOP (Direction des Offres Particulières) et la DSI, innovent en proposant un mini site fin de contrat internet destiné à accompagner les parents employeurs dans la fin de contrat avec leur salarié. En effet, la fin de contrat avec son assistant maternel ou sa garde d'enfants à domicile est toujours une période délicate pour l'employeur qui se pose de nombreuses questions sur les démarches à accomplir.

Un mini site sera donc proposé pour informer et accompagner les parents employeurs dans la fin de contrat avec leur salarié. Des échanges de données seront également mises en œuvre avec Pôle-emploi pour l'ouverture des droits des salariés.

En parallèle, le centre national Pajemploi souhaite mettre en œuvre un tchatbot en fin d'année 2021 pour proposer aux usagers un nouveau canal de contact.

Les supports de communication vont également être enrichis avec la tenue de Webinaires, le déploiement de l'envoi de SMS...

3 Rénovation complète de notre Système d'Information

Une réflexion de fond est engagée avec des ateliers de travail sur les 2 ans à venir pour mettre en œuvre une refonte totale de notre système d'information avec le site internet (informatif et déclaratif) ainsi que l'outil de gestion spécifique à l'Urssaf service Pajemploi.

L'objectif est de revoir le parcours usager en intégrant de nouvelles fonctionnalités.



4 Aménagement des nouveaux locaux

Dans la continuité du déménagement opéré en décembre 2020, une réflexion sera engagée au cours de l'année 2021 pour aménager les nouveaux locaux afin de regrouper sur le même site l'ensemble des collaborateurs de l'Urssaf présents sur le département de la Haute-Loire.

Un groupe de travail sera mis en place en interne pour finaliser les besoins des équipes.

Une maîtrise d'œuvre sera retenue afin de définir le rétro-planning des travaux et prendre en compte les besoins.

La vente des anciens locaux sera effective au cours de l'été 2021.



Des collaborateurs au service de la performance

16

Notre
organisation

18

Contact

Notre organisation

Directrice

Nicole Barrallon

Sous-directeur

Bruno Blanc (01/02/2020)

Directrice comptable et financière

Bella Montagner

Nadège VERDIN
Responsable de services

Qualité du système d'information & Projets

Lionel MARTIN
Cadre technique
Gestion des biens et des services

Logistique
Achats et marchés

Séverine COURBON
Pilote MDA

Maîtrise des activités

Claudine REMONDEAU
Partenariats

Coordinatrice partenariat

Irène COURSEAU
Responsable de services

Gestion de comptes et relation de service

Gestion des flux de production

Catherine BESSE
Responsable de services

Recouvrement amiable et forcé

Corinne SAMUEL
Responsable de services

Droit du travail, partenaires, fraudes et agréments

Florence BOYER-MBAYE
Responsable régionale communication

Communication

Séverine HÉRITIER
Agence comptable

Trésorerie

Contacts

Par courrier

Urssaf service Pajemploi
16 avenue Jeanne d'Arc
43750 Vals-près-le-Puy

Par courriel

pajemploi@urssaf.fr

