

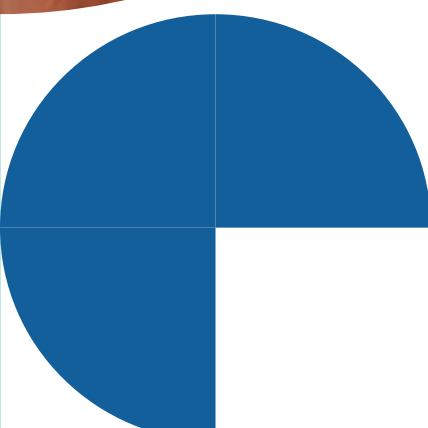
A decorative background consisting of a grid of squares, each divided into two halves by a diagonal line. The halves are filled with various colors: teal, blue, orange, yellow, and pink. 

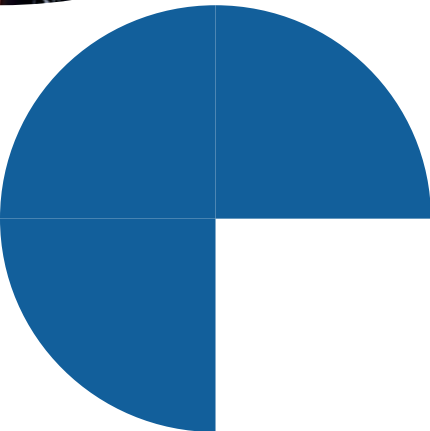
# Rapport d'activité 2019





- 4 Rencontre avec Nicole Barrallon**
- 6 Présentation du centre national Pajemploi**
- 8 Organisation**
- 10 Ressources humaines**
- 12 Chiffres clés 2019**
- 14 Faits marquants 2019**
- 16 Projets prioritaires**
- 17 Perspectives 2020**
- 18 Glossaire**





## Rencontre avec

### Nicole Barrallon

Directrice du centre national Pajemploi depuis le 01/01/2020

#### Que retenir de l'année 2019 ?

L'année 2019 a été une année très dense avec l'aboutissement du projet de rénovation du Complément de Mode de Garde (CMG) permettant de simplifier les démarches des parents employeurs. En effet, depuis le mois de mai 2019, le centre national Pajemploi calcule le montant de la prestation de CMG sur la base de la déclaration de salaire sur le site internet et permet ainsi aux parents d'avoir une visibilité immédiate sur le coût de la garde en accueil individuel.

Ce projet a permis de réduire notablement le délai de paiement de la prestation sous 3 jours, et de réduire les avances de trésorerie faites par les parents employeurs.

Cette offre est complétée par un nouveau service optionnel Pajemploi+. Grâce à ce service Pajemploi prélève le montant du salaire à l'employeur et le verse directement à l'assistant maternel agréé ou au garde d'enfants à domicile. Ceci permet d'assurer le versement du salaire offrant ainsi une sécurité complémentaire pour les assistants maternels comme aux gardes à domicile dans l'exercice de leur métier.

#### Qu'est ce qui a marqué l'activité du centre cette année ?

La montée en charge de ce projet majeur a modifié profondément notre activité avec une augmentation massive des sollicitations des parents employeurs, et de salariés (téléphone et courriels) lors du démarrage du dispositif. Durant cette première phase, l'optimisation des circuits de gestion entre organismes (centre national Pajemploi / Caf / MSA...) a été accentuée pour fluidifier les échanges de données et permettre de sécuriser les droits des familles. Toutes les fonctions ont travaillé en étroite collaboration (gestion des comptes, relation de service, système d'information) pour que cette étape de transition se passe au mieux.

Désormais, les parents bénéficient d'un dispositif en temps réel qui leur permet d'avoir une visibilité immédiate sur leurs droits, et leurs obligations en tant qu'employeur.



### **Quels seront les principaux défis à relever en 2020 ?**

En 2020, il conviendra de poursuivre cette collaboration pour accompagner les 850 000 bénéficiaires de l'offre, et sécuriser encore le dispositif, qui s'est enrichi avec la mise en œuvre du prélèvement à la source et d'autres mesures réglementaires (Mesures d'urgences économiques et sociales, déploiement de la Base de Ressource Mensuelle...).

### **Quelles sont les conditions de réussite à mettre en œuvre ?**

L'extension de notre périmètre d'intervention nécessite de poursuivre les actions de simplification du dispositif pour les employeurs en leur proposant de nouveaux services pour rendre l'offre encore plus lisible. Pour ce faire, les coopérations doivent encore être renforcées entre organismes avec notamment la consolidation d'un partenariat avec le Centre National d'Appui des Caf, basé lui aussi au Puy-en-Velay, et qui permet d'optimiser le parcours usagers avec des analyses conjointes, de trouver des solutions dans des délais raccourcis, et d'améliorer ainsi la satisfaction des usagers.

La dernière condition de réussite est la stabilisation de notre système d'information afin de fiabiliser les échanges d'information, et répondre aux enjeux financiers associés à l'enrichissement de l'offre de service.

**« Désormais, les parents bénéficient d'un dispositif en temps réel qui leur permet d'avoir une visibilité immédiate sur leurs droits, et leurs obligations en tant qu'employeur. »**

## Présentation du centre national 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.

Installé au Puy-en-Velay, au sein de l'Urssaf Auvergne, le centre national Pajemploi a été créé le 1<sup>er</sup> 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.

Le centre national 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.



Une caisse nationale, l'**Acoss**  
**22 Urssaf** implantées sur 105 sites  
**6 organismes inter branches** (4 CGSS, CSS Mayotte, CCSS Lozère)  
**8 centres nationaux** spécialisés (offres de service)

# Financer la protection sociale



**3,8**  
MILLIONS

de  
**TRAVAILLEURS  
INDÉPENDANTS**

(y compris auto-entrepreneurs  
et praticiens auxiliaires médicaux)



**3,4**  
MILLIONS

de  
**PARTICULIERS  
EMPLOYEURS**



**2,2**  
MILLIONS

d'ENTREPRISES  
et COLLECTIVITÉS  
TERRITORIALES



**0,4**  
MILLION

d'AUTRES  
COTISANTS

(dont les assurés volontaires (AV),  
les cotisants au régime de résidence (CRR),  
les assurés personnels (AP)/Puma,  
les laboratoires/amiante/VTM  
et les comptes divers)

## VERSENT LES COTISATIONS SALARIALES ET PATRONALES À L'URSSAF

## À QUOI SERVENT LES COTISATIONS SOCIALES COLLECTÉES ?

**42%**

SANTÉ



**26%**

RETRAITE



**10%**

FAMILLE



**8%**

ASSURANCE  
CHÔMAGE



**5%**

AUTRES  
ATTRIBUTAIRES  
(CNSA, FNAL,  
IRCEM,  
CPRP SNCF...)\*

**3%**

ACCIDENTS  
DU TRAVAIL

**3%**

REMBOURSEMENT  
DE LA DETTE

**2%**

FINANCEMENT DES  
TRANSPORTS  
PUBLICS

**1%**

RÉGIMES  
COMPLÉMENTAIRES

DES TRAVAILLEURS  
INDÉPENDANTS

Rapport d'activité 2019

# Organisation

**Philippe FERRE**

DIRECTEUR

**Catherine  
BESSE**

RESPONSABLE  
DE SERVICES

Recouvrement  
amiable et forcé

**Claudine  
REMONDEAU**

COORDINATEUR  
PROJETS

Projets

**Séverine  
COURBON**

PILOTE MDA

Maîtrise des  
activités

**Lionel  
MARTIN**

CADRE TECHNIQUE  
GESTION DES BIENS  
ET SERVICES

Logistique  
Achats et marchés

**Stéphane  
GAUVAIN**

CHARGÉ DES RELATIONS  
EXTÉRIEURES ET DES  
AFFAIRES JURIDIQUES

Relations  
extérieures  
Affaires juridiques





– **Nicole BARRALLON** –

SOUS-DIRECTRICE

– **Bella MONTAGNER** –

AGENT COMPTABLE RÉGIONAL

**Irène  
COURSEAU**

RESPONSABLE  
DE SERVICES

Gestion de  
comptes et relation  
de service  
  
Gestion des flux  
de production

**Corinne  
SAMUEL**

RESPONSABLE  
DE SERVICES

Droit du travail,  
partenaires,  
fraudes et  
agréments

**Nadège  
VERDIN**

RESPONSABLE  
DE SERVICES

Qualité du système  
d'information

**Florence  
BOYER MBAYE**

CHARGÉE DE  
COMMUNICATION

Communication

**Séverine  
HÉRITIER**

AGENCE COMPTABLE

Trésorerie

# Ressources humaines

## Structure démographique du personnel

Personnel titulaire ou sous contrat à durée indéterminée et déterminée au 31 décembre 2019



**33**  
hommes



**139**  
femmes

**172 agents** au centre national Pajemploi (CDI/CDD)

**39 ans** d'âge moyen

**9 ans** d'ancienneté

## Les recrutements en 2019

### Des CDI ...

Compte tenu de la mise en place de la réforme du CMG, le centre national Pajemploi a accueilli 17 nouvelles personnes en CDI dès le mois de mars, principalement des gestionnaires pour prendre en charge la réponse aux usagers.

### ... et des CDD

Pour faire face à l'augmentation des flux due à la montée en charge des nouveaux dispositifs CMG et Pajemploi+, dès le 8 juillet, 11 agents en CDD ont intégré le centre.

A compter de septembre, 15 nouveaux CDD arrivent au centre, et un nouveau cadre de proximité est nommé. 10 autres personnes en CDD viendront compléter les équipes sur octobre et décembre.

En tout, cela représente pas moins de 36 CDD pour renforcer les équipes durant cette phase de montée en charge.

Arrivant à 172 agents (CDI et CDD), les locaux du centre sont devenus trop exigus pour accueillir tout le monde. Le projet de déménagement a donc été relancé.

## Les formations

La réforme du CMG et la mise en place du service Pajemploi+ ont nécessité la formation des gestionnaires du centre national Pajemploi et du réseau.

A compter du mois de mars et sur un mois, 100 gestionnaires du centre ont été formés pendant 2.5 jours. Cela a représenté 7 sessions de formation animées par rotation et en binômes par 14 formateurs.

Les modules de formation ont été construits en interne grâce à la contribution des équipes.

La formation a été orientée autour des thèmes suivants :

- \* Réglementation ;
- \* Modification Intrapaje et internet ;
- \* Période transitoire et mise en service ;
- \* Mouvements comptables ;
- \* Supports d'aides à la réponse ;



- \* Organisation du nouveau Serveur Vocal Interactif (SVI) ;
- \* Traitement des signalements ;
- \* Facturation / Trésorerie.

Des formateurs relais pour le réseau des Urssaf ont été formés et ont pu dispenser, à leur tour, la formation aux Conseillers Offre de Service des Urssaf répondant à l'offre Pajemploi.

## La qualité de vie au travail

La Qualité de Vie au Travail (QVT) peut se « concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise, l'intérêt du travail, les conditions de travail, le sentiment d'implication, le degré d'autonomie et de responsabilisation, l'égalité, un droit à l'erreur accordé à chacun, une reconnaissance et une valorisation du travail effectué » (accord national interprofessionnel de 2013). Il s'agit donc autant de sécurité au travail, d'adéquation entre les compétences et le contenu d'activité, des relations sociales, de la qualité de l'information partagée ou de l'organisation du travail en passant par la conciliation avec la vie personnelle.

Pour piloter la démarche, un groupe régional « qualité de vie au travail » (GRQVT) a été initié en décembre 2018. Ce groupe a pour mission de proposer les orientations QVT et d'animer la démarche sur la région et de coordonner l'action des groupes locaux. Il se réunit une fois par trimestre et jamais deux fois de suite sur le même site ! L'objectif est d'aller à la rencontre des collaborateurs de chaque site afin d'échanger sur les problématiques de QVT et d'observer les conditions de travail in situ.

Les groupes locaux QVT se réunissent également sur chaque site avec, en leur sein, des nouveaux membres : les « représentants de proximité » désignés par le CSE.

Un **protocole d'accord qualité de vie au travail et égalité professionnelle** a été négocié et signé avec les délégués syndicaux.

Il est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2019 et s'appliquera jusqu'en 2021.

Il contient 5 parties :

1. Santé au travail
2. Egalité professionnelle pour tous
3. Management participatif et engagement
4. Compétences et parcours professionnels
5. Développement durable



# Chiffres clés 2019

99,99%

des employeurs déclarent  
sur internet

818 048

employeurs déclarent  
chaque mois

199 431

appels pris en charge  
par le centre

1 256 874

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

624 392

courriels reçus

## Pajemploi+

119 161

adhésions actives  
Pajemploi+

91%

concerne l'emploi  
d'un assistant  
maternel

53 864

salariés déclarés  
via Pajemploi+

35

millions d'euros de  
salaires versés

4,3

milliards d'euros  
encaissés

330 539

salariés actifs en  
moyenne par mois

1,29

milliards d'euros de CMG  
versé à l'employeur  
(montant cumulé  
pour 2019)

31 136 727

visites annuelles sur  
[www.pajemploi.urssaf.fr](http://www.pajemploi.urssaf.fr)

258 924

assistant(e)s maternel(le)s  
agrée(e)s

#### ENQUÊTE MYSTÈRE

**18,57/20** Qualité de la réponse téléphonique

**92,50%** Taux de réponse aux courriels

**19,95/20** Qualité des courriels

## Prélèvement à la source (PAS) 2020

296

millions d'euros :  
montant du salaire  
net imposable

628 372

euros : montant du  
prélèvement à la  
source calculé

25%

des assistants  
maternels  
imposables

# Faits marquants 2019



## Réforme du CMG

Préparation de l'arrivée de 16 CDI au centre en anticipation des impacts de la réforme, principalement sur la relation de service.

## Réforme CMG / Pajemploi+ : Pajemploi mobilisé pour enrichir son offre de service

A compter du 25 mai 2019, Pajemploi assure le versement aux parents employeurs du CMG, et donne de la visibilité aux parents dès leur déclaration du coût de la garde. Les délais de paiement sont raccourcis.

En parallèle, un nouveau service appelé Pajemploi+ est proposé aux parents et salariés.

Grâce à ce service optionnel, le parent n'a plus qu'une seule démarche à faire par mois : déclarer le salaire versé à son employé.

Pajemploi se charge ensuite :

- de prélever le salaire, après avoir déduit le montant de la prestation CMG ;
- et de verser le salaire sur le compte bancaire du salarié.

C'est simple, rapide, et gratuit.

## Renfort des équipes

4 vagues de recrutement de CDD en renfort pour répondre aux fortes sollicitations notamment téléphoniques.

- Avec en juillet : recrutement de 11 CDD
- En septembre : 15 nouveaux CDD
- En octobre : 5 CDD
- En décembre : 5 CDD

MARS

MAI

25 MAI

JUIN

JUILLET

## Tchat CMG

Dans le cadre de la mise en place du CMG simplifié et du nouveau service Pajemploi+, un tchat avec les parents employeurs et leurs salariés a été réalisé le 22 mai, en partenariat avec la Cnaf et la CCMSA.

Quelques jours avant le tchat, les employeurs, salariés et partenaires avaient la possibilité d'adresser des questions. 1 319 questions ont été reçues avant le live.

845 personnes se sont connectées pendant le live avec en moyenne 29 minutes de connexion.

## Une semaine dédiée aux API Pajemploi

Du 11 au 14 juin, les entrepreneurs d'intérêt général (EIG) étaient au centre national Pajemploi pour travailler sur la mise en place d'API (Application Programming Interface). Il s'agit d'interface de programmation d'application permettant :

- de simplifier la déclaration des tiers déclarants (déclarations réalisées par des entreprises en lieu et place des particuliers employeurs, contre rémunération)
- d'envisager de nouveaux circuits d'échange lors de la fin de contrat entre un particulier employeur et son salarié.



## salon des services à la personne et de l'emploi à domicile

### Accueil de la direction Cnaf et du Centre National d'Appui

Le centre a accueilli la Cnaf, partenaire privilégié du dispositif et a pu lors de ses visites faire un retour sur la mise en œuvre de la réforme CMG, et les opportunités associées avec notamment la mise en œuvre d'un partenariat avec le Centre National d'Appui des Caf, basé au Puy-en-Velay avec un objectif de coordination entre les 2 entités pour améliorer la réponse aux employeurs (notamment lors de l'entrée dans le dispositif).

Le centre national Pajemploi a participé au salon des services à la personne les 26 et 27 novembre à Paris-Porte de Versailles.

L'objectif était essentiellement de présenter les changements liés à la mise en place du prélèvement à la source.

Comme les années précédentes, Pajemploi partageait un stand avec le centre national Cesu. 4 micro-conférences ont permis de répondre aux questions des parents et salariés et ont permis également la présentation du service Pajemploi+.

13  
SEPTEMBRE

### Visite du directeur général de l'Acoss

Vendredi 13 septembre, le centre national Pajemploi a accueilli le directeur général de l'Acoss Yann-Gaël Amghar, la directrice des projets des offres particulières (Depop) Patricia Poulet-Mathis, la directrice de la communication Estelle Denize et la sous-directrice de la DRCPM Catherine Renson.

Au programme de cette visite un premier bilan de la mise en place de la réforme CMG et du service Pajemploi+.

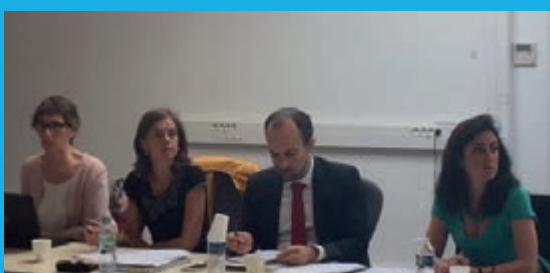
20  
SEPTEMBRE

12 & 13  
NOVEMBRE

### La cour des comptes au centre national Pajemploi

La cour des Comptes a réalisé un audit suite à la mise en œuvre de la réforme du CMG, en veillant à établir des constats factuels pour prendre la mesure de l'impact de cette réforme.

26 & 27  
NOVEMBRE



# Projets prioritaires

+

## Le CMG rénové

En mai 2010, après plusieurs mois de travail, le projet du CMG a été mis en œuvre. Ce projet vise à donner de la visibilité aux parents employeurs sur le montant de la prestation CMG au vu de leur déclaration sur le site du centre national Pajemploi, et permet une optimisation des échanges de données entre le centre, et les Caf/MSA.

Ce projet a entraîné une évolution majeure du système d'information, et a mobilisé fortement les équipes métiers, avec des échanges de données quotidiens pour permettre aux parents employeurs d'avoir une visibilité en temps réelle de leur droit. De nombreux ateliers de travail ont eu lieu tout au long de l'année pour résoudre les difficultés inhérentes à la mise en œuvre de ce type de projet et stabiliser notre fonctionnement (paiement sous 48H de la prestation, sous 72h du salaire...), et sécuriser les flux financiers associés (5,4 millions d'euros de versements et prélèvements).

+

## Prélèvement à la source

Le prélèvement à la source a été déployé pour les salariés des particuliers employeurs en janvier 2020, soit un an après la majorité des salariés. L'année 2019 a donc permis de sécuriser le déploiement du dispositif avec la mise en œuvre d'échanges mensuels avec la DGFIP. Ainsi, suite aux déclarations des employeurs, le dispositif permet de calculer automatiquement le montant du prélèvement à la source à déduire du salaire. Ce montant est prélevé automatiquement à l'employeur afin d'être transmis à la DGFIP. L'employeur a une visibilité en temps réel de la somme qu'il doit reverser à son salarié. Avec le service Pajemploi+, le dispositif est encore simplifié avec un prélèvement à l'employeur et un reversement au salarié déduction faite du PAS.

Compte tenu du régime particulier des assistants maternels, les premiers échanges permettent de dénombrer un nombre d'assistants maternels imposable de l'ordre de 25%.

+

## Pajemploi+

En complément du projet CMG, une nouvelle fonctionnalité est proposée aux parents employeurs et aux salariés avec le service Pajemploi+. Ce service, optionnel, permet en une seule opération à l'employeur de faire sa déclaration, et de confier au centre national Pajemploi le versement du salaire, déduction faite du montant la prestation auquel il a droit (Complément de libre choix du Mode de Garde). Dès le mois de sa mise en place (mai 2019), l'intérêt pour ce nouveau service a été confirmé avec 44 000 adhésions, pour atteindre 120 000 adhésions en fin d'année 2020. Ce dispositif séduit principalement les employeurs d'assistants maternels qui représentent 91% des bénéficiaires, et permet de sécuriser la rémunération de 53 000 de salariés.





# Perspectives

## 2020



### Poursuite du développement de l'offre de service en direction des parents employeurs :

- Mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités pour accompagner les parents employeurs dans leurs démarches lors de la fin de contrat par exemple avec des échanges facilités avec Pôle emploi.
- Intégration des nouvelles mesures réglementaires (Mesures d'urgences économiques et sociales, Base des ressources mensuelles...).



**Optimisation des processus de travail**, et évolution de la démarche de maîtrise des activités autour des nouveaux parcours employeurs-salariés.



**Evolution de l'organisation interne** suite au recrutement de collaborateurs, de développement de nouvelles compétences, et de nouvelles pratiques de travail (télé-travail, formation à distance...).



**Lancement d'un projet immobilier** sur le site de Vals près le Puy (nouvel environnement de travail, renforcement de la collaboration entre le site de l'Urssaf de Haute-Loire et Pajemploi).

## Glossaire

Acos	Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale	QVT	Qualité de Vie au Travail
API	Application Programming Interface	SI	Système d'information
Atfi	Attestation Fiscale	SVI	Serveur Vocal Interactif
BRM	Base de Ressource Mensuelle	Ucanss	Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale
Caf	Caisse d'Allocations Familiales		
CCMSA	Caisse Centrale de la MSA		
CCSF	Commission départementale des Chefs de Services Financiers		
CD	Conseil Départemental		
CDD	Contrat à Durée Déterminée		
CDI	Contrat à Durée Indéterminée		
Cesu	Chèque Emploi Service Universel		
CGSS	Caisse Générale de Sécurité Sociale (outre-mer)		
CMG	Complément de libre choix de Mode de Garde		
CNA	Centre National d'Appui		
Cnaf	Caisse Nationale des Allocations Familiales		
CNV	Centre National de Validation		
Cos	Conseiller Offre de Service		
CSS	Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte		
DGFIP	Direction Générale des Finances Publiques		
DPOP	Direction des Projets des Offres Particuliers		
EIG	Entrepreneur d'Intérêt Général		
ETP	Équivalent Temps Plein		
GDC	Gestion De Comptes		
MSA	Mutuelle Sociale Agricole		
MUES	Mesures d'Urgences Economiques et Sociales		
Paje	Prestation d'Accueil du Jeune Enfant		
PAS	Prélèvement À la Source		





## Contact

**Adresse postale**  
centre national Pajemploi  
21 avenue Charles Dupuy  
CS 40087  
43009 LE PUY-EN-VELAY CEDEX

**Téléphone**  
0 820 00 72 53 (service 0,12€ min + prix d'un appel local)

**Courriel**  
[nicole.barrallon@urssaf.fr](mailto:nicole.barrallon@urssaf.fr)

**Site internet**  
[www.pajemploi.urssaf.fr](http://www.pajemploi.urssaf.fr)