



rapport
annuel
2018

Sommaire

- 4 Faits marquants du centre national Pajemploi
- 6 Le centre national Pajemploi en chiffres
- 8 Les chantiers prioritaires du centre
- 10 Rencontre avec...

11 Notre action au quotidien

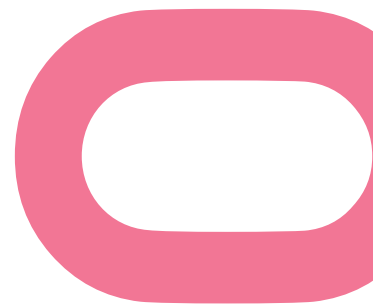
- 12 Collecter avec efficacité et équité
- 16 Établir des partenariats et contrôler pour garantir le bon droit
- 18 Gérer la trésorerie

20 Contribuer à la connaissance et au suivi de l'activité économique

- 21 Contribuer à l'analyse conjoncturelle

27 Une équipe de 122 collaborateurs

- 28 Des collaborateurs au service de la performance
- 30 Notre organisation



Au service de l'intérêt général

Au cœur du financement solidaire de la protection sociale

Le réseau des Urssaf collecte les cotisations et contributions sociales qui financent le régime général de la Sécurité sociale. Il s'est vu confier progressivement des missions de recouvrement ou de contrôle par un nombre croissant d'institutions et d'organismes.

Les Urssaf s'attachent à développer la meilleure qualité de relation et de service avec chacun ses cotisants.

Elles apportent leur conseil et leur savoir-faire pour faciliter le règlement des cotisations sociales. Elles proposent des offres de service spécifiques, notamment pour les particuliers employeurs (Cesu, Pajemploi), les associations (CEA), ou les petites entreprises (TESE).

Pajemploi est une offre de service du réseau des Urssaf en lien avec les Caf et MSA. Elle est destinée à simplifier les formalités administratives pour les parents employeurs qui font garder leur(s) enfant(s) par une assistante maternelle agréée ou une garde d'enfants à domicile. Le centre national Pajemploi est au cœur d'un partenariat avec de nombreux organismes partout en France.

Installé au Puy-en-Velay, au sein de l'Urssaf Auvergne, le centre national Pajemploi a été créé le 1^{er} janvier 2004 pour simplifier les formalités administratives des parents qui emploient une personne pour faire garder leur(s) enfant(s).

RÉSEAU
PARTENAIRES
SIMPLIFICATION
CONTRIBUTIONS SOCIALES
COTISATIONS SOCIALES
MISSIONS
SÉCURITÉ SOCIALE
SERVICE AUX COTISANTS
SOLIDARITÉ
QUALITÉ

acoss.fr



urssaf.fr



Faits marquants du centre national

Pajemploi

mars

La direction de l'ACOSS en visite au centre national Pajemploi

Mardi 13 mars 2018, Yann-Gaël AMGHAR s'est déplacé en Auvergne, à la rencontre du personnel du centre national Pajemploi au Puy-en-Velay. Une visite importante en raison des multiples projets qui impactent fortement l'activité du centre national (Prélèvement à la source, simplification du Complément du Mode de Garde...).

Cette rencontre a permis d'aborder les spécificités du centre et les enjeux futurs dans le cadre de la mise en œuvre des projets : enrichissement de l'offre de service, évolutions des métiers, impacts organisationnels (stratégiques, fonctionnels, techniques...). Yann-Gaël AMGHAR a confirmé que « le centre est sur une trajectoire de développement qui va s'amplifier dans les années à venir et qu'il fonctionne selon une mécanique très particulière et complexe ».



avril

Séminaire managers

Les 5 et 6 avril 2018 s'est déroulé le séminaire managers de l'Urssaf Auvergne.

Le but était de travailler sur la future COG (2018-2022). Les ateliers ont permis de faire émerger des idées qui serviront de base de travail dans l'élaboration du futur CPG.

La journée a continué sous le signe de la convivialité et de la cohésion.

juillet

Présentation de Pajemploi+ à l'Assemblée Nationale

La sous-directrice du centre, Nicole BARRALLON, a présenté le service Pajemploi+ le 19 juillet à M^{me} Cendra MOTIN, député à l'Assemblée Nationale en présence de Yann-Gaël AMGHAR, Patricia POULET-MATHIS, Estelle DENIZE et Adrien GAUTHIER de la DICOM, Christelle PORTIER (DSS).



septembre

La courses des filles

Solidarité, esprit d'équipe, effort : autant de valeurs que partagent les salariées de la sécurité sociale avec cette manifestation sportive.

Cette année la course des filles a eu lieu le dimanche 9 septembre à Brives-Charensac. L'édition 2018 a compté plus de 4 000 participantes et tous les bénéfices ont été reversés à la Ligue contre le cancer.

Une soixantaine de salariées se sont inscrites pour constituer l'équipe sécurité sociale et soutenir la lutte contre le cancer du sein.



Temps forts 2018

+

octobre

Venue de la cour des comptes au centre national Pajemploi

Le centre national Pajemploi a accueilli M^{me} Sophie CHABBERT, auditrice de la Cour des comptes, les 29 et 30 octobre 2018 dans le cadre de la certification des comptes de la branche recouvrement.

L'auditrice s'est intéressée aux constats généraux de l'audit 2017 afin de faire un point d'avancement sur les préconisations.

Des communications complémentaires se sont poursuivies afin de soutenir les constats d'avancement établis lors de cette visite (requêtes, modes opératoires de contrôles, prescriptions, prochaine cartographie des risques...) et appuyer les pistes d'amélioration détectées suivant l'importance des virages CMG/PAS pour le centre national Pajemploi, à compter de 2019.

+

novembre

Des Huissiers de Valenciennes à Pajemploi

Les objectifs de cette visite étaient notamment de présenter le métier d'huissier.

Ils ont ainsi échangé avec les collaborateurs du centre sur le métier d'huissier dans tous ses aspects : juridiques, relationnel, partenarial.

Une présentation plus concrète des procédures engagées (saisie attribution, saisies des rémunérations, immobilisation des véhicules, PV659, recouvrement à l'étranger) a été l'occasion de mieux comprendre ce que les équipes du centre mettent en œuvre depuis le mois de juillet 2017.

La dynamique des échanges et l'intérêt manifesté au cours de cette formation ont fortement impressionné nos visiteurs avec lesquels le partenariat reste très actif et régulier.

+

Pajemploi au salon des services à la personne

Le centre national Pajemploi a participé au salon des services à la personne qui s'est déroulé les 27 et 28 novembre 2018.

Notre objectif était de promouvoir les offres de service Cesu et Pajemploi et de présenter les projets aux différents publics : particuliers employeurs, salariés, partenaires, relais d'opinion.

Pour cette édition, Pajemploi a présenté plus particulièrement les évolutions du CMG et le service Pajemploi+.



2 000 personnes ont été reçues sur notre stand. Et notre micro-conférence sur le thème : le CMG dernières nouveautés, a été très fréquentée.

Le centre national Pajemploi en chiffres

841 707

employeurs déclarant
chaque mois

99,99%

des employeurs déclarant sur internet

858 007

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

118 473

appels pris en charge
par le centre

587 909

courriels reçus

344 450

salariés actifs en moyenne
par mois



122 

collaborateurs
ETP en cdi

272 021

assistant(e)s maternel(le)s agréé(e)s

3,65

milliards d'euros encaissés



2 366 860

visites mensuelles sur
www.pajemploi.urssaf.fr



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)

Les chantiers prioritaires du centre

Le complément de libre choix de mode de garde

L'année 2018 a été consacrée à la déclinaison stratégique et opérationnelle de l'article 42 de la LFSS2017 qui prévoit une évolution substantielle du dispositif actuel.

Les grands principes de la réforme s'articulent autour :

- d'une collaboration accrue entre le centre national Pajemploi et les Caf/MSA avec une re-définition des rôles respectifs
- d'une délégation du calcul et du versement du CMG rémunération
- de l'affectation prioritaire du CMG rémunération au recouvrement des cotisations sociales restant dues par les parents (notamment employeurs de garde à domicile)
- de la mise en place d'un service Pajemploi+ qui permet de gérer la rémunération du salarié

Les nouveaux circuits de gestion ont été conçus afin :

- de simplifier les démarches des parents employeurs et de rendre un service de meilleure qualité aux usagers (vision immédiate du coût réel de la garde)
- d'assurer un versement régulier du CMG rémunération aux parents et du salaire aux assistants maternels et gardes à domicile avec la mise en œuvre d'engagements de service (délai de versement).
- d'améliorer le recouvrement des cotisations sociales
- de faciliter la mise en œuvre du prélèvement à la source

Ainsi, l'évolution de l'offre de service et du système d'information, notamment du site internet, ont été conçus afin de proposer une offre simplifiée et modernisée du CMG au service des parents et de leurs salariés.

Le prélèvement à la source

La réforme du prélèvement à la source modifie de manière significative l'économie générale du modèle de prélèvement social en place pour les particuliers employeurs. Elle constitue un challenge technique dont il convient d'apprécier les risques, une nouvelle problématique en termes de communication et d'affichage, mais également une opportunité quant à l'évolution des offres de service de la branche du recouvrement.

La mise en œuvre du prélèvement à la source a été reportée au 1^{er} janvier 2020 pour les particuliers employeurs.

Le centre national Pajemploi est mobilisé depuis plusieurs mois sur l'intégration de cette nouvelle composante dans notre offre de service.

Ce projet, piloté par l'ACOSS, est structuré en différents chantiers. Ceux-ci ont permis en 2018 de définir :

- Un circuit d'échange avec la DGFIP (flux aller et retour)
- Une fiabilisation des données administratives des salariés pour optimiser ces échanges
- Une définition des règles de gestion permettant d'intégrer le taux d'imposition des salariés dans notre Système d'Information et sur le site internet sans alourdir la déclaration des employeurs
- Une actualisation de nos supports d'information (bulletin de salaire, décompte intégrant le PAS)

Pour informer les utilisateurs du centre national Pajemploi du report de la mise en œuvre du prélèvement à la source pour les salariés des particuliers employeurs, des courriers du Ministre de l'Action et des Comptes Publics ont été envoyés à compter du 22 novembre 2018.

Travaux à venir sur l'année 2019 :

- Poursuite des tests par le service qualité du Système d'Information, l'Agence comptable et le CNV sur les lots PAS au fur et à mesure des livraisons de lots (non régression...).
- Définition en interne d'une organisation sur le traitement des fichiers retours DGFIP.
- Nouveaux tests à prévoir sur le second semestre avec l'application de taux réel d'imposition.
- Mise en œuvre de Pajemploi+ qui permettra aussi de gérer à partir de 2020 le prélèvement à la source.

Conseils départementaux

Projet national de déploiement du dispositif d'échanges relatifs aux mouvements des agréments des assistantes maternelles

Ce projet consiste à mettre en œuvre une solution d'échanges dématérialisés des données relatives aux mouvements des agréments des assistantes maternelles entre les 102 Conseils Départementaux (CD), les organismes débiteurs des prestations familiales et le centre national Pajemploi. Ces informations alimenteront une base nationale des assistantes maternelles gérée par le centre national Pajemploi.

L'objectif de ces échanges est d'assurer le service à bon droit du complément de libre choix du mode de garde (CMG) versé aux familles en cas d'emploi d'une assistante maternelle agréée, de connaître plus précisément l'offre de garde individuelle sur le territoire et d'améliorer l'identification des situations de fraude à l'agrément.

Ce projet est un gain en qualité de service pour l'ensemble des partenaires ainsi que pour les professionnels et parents employeurs.

Un groupe de travail a été constitué depuis 2016 par la Direction de la Sécurité Sociale (ACOSS/Cnaf/CCMSA/CPE/ADF et 5 CD) pour en assurer le suivi et la mise en œuvre.

Le centre national Pajemploi est chargé d'accompagner les conseils départementaux dans la mise en œuvre opérationnelle de ces échanges et de transmettre l'information de réception des fichiers aux organismes de prestations familiales via la Cnaf et la CCMSA qui font le relais auprès des Caf et caisses de MSA locales.

Au 31/12/2018, 17 conseils départementaux sur 102 ont reçu l'accord du centre national Pajemploi pour transmettre mensuellement leurs mouvements d'agréments. L'objectif de déploiement des échanges est fixé à 40 départements d'ici fin 2019.

Évolutions réglementaires

- Evolution des taux de cotisation et du SMIC
- Mesure hausse du pouvoir d'achat : suppression des cotisations maladie et

chômage pour les salariés géré en 2 temps (en janvier 2018 et octobre 2018)

- **Hausse de la CSG de 1,7 points pour financer la suppression des cotisations maladie et chômage (soit 9,2%).**
- **Mesures relatives à la Paje :**
 - Revalorisation du complément de libre choix du mode de garde (CMG) de 30% pour les familles monoparentales à compter du 1^{er} octobre 2018
 - Rétroactivité d'un mois de l'ouverture de droit au CMG
 - Harmonisation du barème et des plafonds de la Paje avec le complément familial. Se traduit par une baisse de l'allocation de base.
 - Augmentation de la prime à la naissance au 1^{er} avril 2018 (gelée depuis 2013).
- **Mise en place de CGU (Conditions générales d'utilisation du site) sur notre site internet.**
- **Mesures d'urgence économiques et sociales**
 - Prime exceptionnelle de pouvoir d'achat versée à compter du 11 décembre 2018
- **Revalorisation de la grille des salaires des salariés du particulier employeur**
 - Arrêté du 17 juillet 2018 portant extension d'un avenant à la convention collective nationale
- **Mise en place d'une nouvelle contribution : la FIVED (fonds d'information et de valorisation de l'emploi à domicile)**
 - Elle est destinée à :
 - Financer des actions d'information et des programmes d'accompagnement à destination des particuliers employeurs des salariés
 - Promouvoir une politique de ressources humaines dans le secteur de l'emploi à domicile
 - Valoriser la relation de travail entre particuliers en accompagnant les pratiques vertueuses et responsables (lutte contre le travail illégal, etc.)
 - Permettre l'accès des salariés du particulier-employeur et des assistants maternels du particulier employeur aux activités sociales et culturelles.
- **Calcul des cotisations sur la période d'emploi et non plus sur la date de paiement à compter du 1^{er} janvier 2019.**

Rencontre avec...

Philippe Ferré

Directeur

Que retenir de l'année 2018 ?

De nombreuses évolutions réglementaires sont intervenues, y compris dans le courant de l'exercice relatives tant aux cotisations : suppression des parts salariales, assurance maladie et chômage en contrepartie de la hausse de la CSG, nouveaux taux résultant de la fusion de l'Agirc et de l'Arrco, qu'à la prestation complément mode de garde : CMG, fortement revalorisée pour les familles mono parentales.

Le projet PAS (prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu) a vu sa mise en œuvre une nouvelle fois différée au 1^{er} janvier 2020, s'agissant des particuliers employeurs (Cesu et Pajemploi), même s'il est techniquement prêt ainsi que l'indiquent les montants portés à zéro sur les bulletins de salaire. Une partie relativement faible des salariés (environ 16%) devrait être concernée à terme par cette retenue.

Dans l'intervalle, le projet CMG a été poursuivi aboutissant notamment à une présentation du nouveau service Pajemploi+ à une parlementaire ainsi qu'au ministre de l'Action et des Comptes Publics. Ce service optionnel qui doit être mise en œuvre à compter du 25 mai 2019 a été considéré par le ministre comme un préalable à l'instauration du PAS pour les parents employeurs.

Ce projet très ambitieux qui « révolutionne » le dispositif Pajemploi, ce dernier étant par ailleurs amené à verser la prestation CMG, a vu naître les prémices d'une collaboration étroite avec la Caf de la Haute-Loire, cette dernière ayant été désignée par la Cnaf comme Centre National d'Appui de Pajemploi. La collaboration future permettra de renforcer davantage encore la relation de service auprès des usagers, ce grâce à l'union des deux réseaux : recouvrement et prestations familiales.

La qualité de la relation de service s'est maintenue à très haut niveau avec notamment une note de satisfaction des usagers en progression : 8,1/10 et un taux de 100% de déclarations effectués par internet.

De nombreuses opérations de communication ont été entreprises en vue de la mise en place des projets PAS et CMG, ce qui a permis notamment la récupération de la totalité des coordonnées bancaires nécessaires pour le versement de la prestation.

Quels seront les principaux défis à relever ?

Deux défis centraux vont jaloner l'année 2019 : la mise en place effective de la refonte du dispositif Pajemploi en mai 2019 avec pour objectif de suivre la montée en charge du service Pajemploi+ qui devrait être, nous le souhaitons, plébiscité par les employeurs et les salariés... et l'instauration du PAS au 1^{er} janvier 2020. Le centre devra faire face aux enjeux de production et de relation de service liés à ces bouleversements. Une quinzaine de collaborateurs nouveaux viendront renforcer dans cette optique. L'ensemble des collaborateurs du centre ainsi que les superviseurs des plateformes téléphoniques du réseau recouvrent bénéficieront d'une formation complète sur le premier semestre.

La structuration et le développement des partenariats du centre constituent un objectif majeur pour les prochaines années : tant avec les partenaires habituels que constituent les Caf et MSA qu'avec ceux qui émergent : Caf Haute-Loire, FEPEM Auvergne Rhône-Alpes, Pôle Emploi, les CPAM...

Elle ira de pair avec la stratégie digitale du centre et de l'Acos qui entrainera l'ouverture de nos systèmes d'information à certains partenaires : entreprises prestataires, Pôle Emploi, CPAM... ce, afin de faciliter la vie des parents employeurs et de leurs salariés.

Le plan de communication renforcé représentera un levier précieux à cet égard.

Enfin, le centre voyant ses effectifs croître sera amené à rechercher de nouveaux locaux...



Notre action au quotidien

Le centre national Pajemploi est structuré autour des missions suivantes :

- Production et relation de service orientées vers les employeurs et les salariés. Ainsi, les équipes du centre sont mobilisées autour de l'accompagnement du cotisant avec un rôle de conseil, d'expertise et de forte implication dans la prise en charge de leurs demandes, du recouvrement des cotisations sociales dues pour la garde d'enfants à domicile. Le centre national Pajemploi affiche une volonté forte de développer les services en ligne et d'en favoriser l'utilisation, ce qui permet d'optimiser le traitement des dossiers (délai de prise en compte, qualité de suivi...);
- Expertise renforcée vers les partenaires de l'offre (Caf, MSA, Conseils départementaux...), les pouvoirs publics (en lien avec la mise en place de nouveaux projets, des évolutions réglementaires, de politique de lutte contre la fraude...) et les tutelles (maîtrise des activités structurée via le management par processus).

Cette mission connaît un essor constant depuis quelques années.

Le centre national Pajemploi s'inscrit dans des partenariats forts pour améliorer sans cesse le dispositif proposé aux parents employeurs, atteindre les objectifs définis par les branches recouvrement et famille, et intégrer ensemble les évolutions du dispositif. Il se caractérise de la sorte par la conduite de nombreux projets.

Collecter avec efficacité et équité

Le recouvrement est le cœur de métier de l'Urssaf. L'enjeu essentiel est une collecte des cotisations juste et rapide pour assurer le financement de notre système de protection sociale.

La gestion des comptes

La relation de service

Comment est organisée l'activité du service ?

La gestion de comptes (GDC) du centre national Pajemploi accompagne les employeurs et les salariées, depuis la prise de renseignements, jusqu'à la fin de contrat. La spécificité de la GDC du centre national Pajemploi est d'avoir une gestion du processus dans son intégralité. En effet, l'ensemble des gestionnaires effectuée à la fois de la réponse téléphonique (front office) ainsi que de la gestion de dossier (back office). Cette organisation permet une plus grande polyvalence des gestionnaires et assure un suivi plus fluide pour l'utilisateur. La gestion de comptes intervient sur les différents moments de la relation employeur/salariée. Les gestionnaires, accompagnent, conseillent et orientent les usagers au regard de leurs droits et de leurs obligations.

La gestion de comptes comprend également l'activité de gestion des flux entrants de production, c'est-à-dire l'ensemble des activités de production en lien avec : les courriers papiers entrants et sortants (ouverture, numérisation, mise sous plis) ; les flux dématérialisés (agrément et fiches multimédia) et les activités en lien avec la gestion de comptes (agrément dématérialisés...).

Les services en charge de la gestion de comptes et de la relation de service sont composés de 49 gestionnaires polyvalents affectés à la réponse téléphonique, mail et courrier ; ainsi que 3 gestionnaires au service flux entrants de production. Les gestionnaires sont encadrés par 5 cadres de proximité. Un responsable multimédia rattaché au service intervient en renfort auprès de l'activité de gestion de comptes, dans la communication auprès des plateformes téléphoniques des Urssaf et la mise en œuvre de projets facilitant la relation de service et l'organisation interne.

« Des recrutements de gestionnaires sont prévus pour répondre au mieux aux objectifs »

Irène Courseau, Responsable services gestion des comptes et gestion des flux de production



Quels sont les faits marquants, grands chantiers de l'année 2018 ?

L'année 2018 a été marquée par la poursuite de la préparation de la mise en place du projet CMG. Un travail sur l'actualisation des supports utilisés dans le cadre de la réponse à l'utilisateur a été réalisé. Cette réflexion a été menée de manière conjointe avec les équipes GDC et les partenaires Cnaf et CCMSA, dans le but d'harmoniser la réponse téléphonique et de s'accorder sur un niveau commun de réponse. Un groupe de travail a également été conduit pour définir la formation à délivrer auprès des gestionnaires de l'ensemble des réseaux (recouvrement et branche famille).

Des actions de promotion autour du site internet et de la dématérialisation auprès des employeurs et des salariées ont été mise en œuvre via différents moyens : appels sortants, push mails et flyers. Ces actions sont en lien avec la campagne de récupération des coordonnées bancaires des employeurs qui a débuté au mois d'octobre 2018.

Le projet agrément continue sa montée en charge puisque dorénavant, 17 conseils départementaux envoient directement au centre national Pajemploi les mouvements d'agrément à intégrer. L'enjeu sera de consolider et poursuivre le travail initié. Le service gestion des flux de production est mobilisé dans la prise en charge de l'intégration des données reçues.

Données 2018

En chiffres

448 649

mails reçus - boîte aux lettres généralistes

110 246

appels pris - ligne généraliste

93%

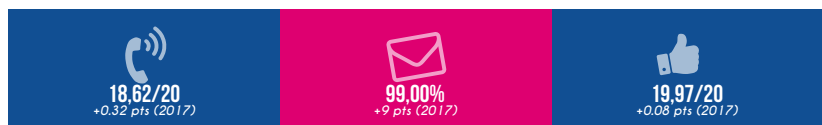
taux d'appels aboutis

et demain ?

Les perspectives de la gestion de comptes témoignent des nombreux enjeux à venir, liés à la mise en place du projet CMG en 2019. En effet des recrutements de gestionnaires sont prévus afin de compléter les équipes et de répondre au mieux aux objectifs de qualité et de délai de traitement. Le projet CMG impacte les activités de la gestion de comptes et implique de revoir la réalisation de certaines activités. Aussi, un important travail de formation est à concevoir afin d'appréhender ces changements dans les meilleures conditions.

La GDC devra aussi repenser ses pratiques et avoir une démarche proactive. Ceci en développant notamment via l'outil Contact Campagne les appels sortants ou les envois push mails personnalisés selon des problématiques identifiées en amont. L'utilisation de nouveaux outils de la relation client (tchat, cobrowsing) pourrait être un fort atout dans une démarche d'accompagnement et de promotion des services de Pajemploi.

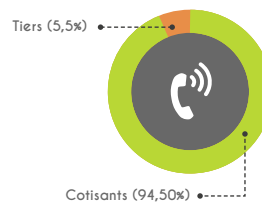
En tableaux



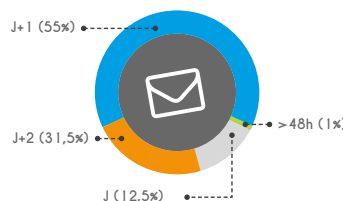
ENQUÊTE MYSTÈRE 2018

RÉSULTATS

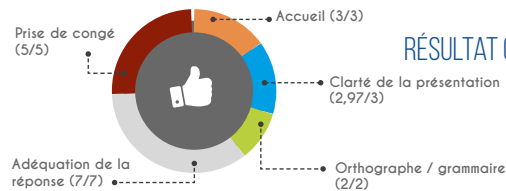
TYPOLOGIE ET MOTIFS DES DEMANDES



RÉPARTITION DU DÉLAI DE RÉPONSE



QUALITÉ DES COURRIELS



CHIFFRES CLÉS

18,62/20

objectif : 18/20

QUALITÉ DE LA RÉPONSE TÉLÉPHONIQUE

Les 103 appels portaient principalement sur la rubrique « je déclare » (52% au total), puis sur la rubrique « je m'informe » (30% au total).

99,00%

objectif : 90%

TAUX DE RÉPONSE AUX COURRIELS

Sur 200 courriels, 25 ont reçu une réponse le jour J, 110 à J+1 et 63 à J+2.

19,97/20

objectif : 18/20

RÉSULTAT QUALITÉ DES COURRIELS

L'enquête se base sur 3 modalités : la qualité de la réponse téléphonique donnée par l'agent, la rapidité/le taux de réponse aux courriels et la qualité des réponses courriels. Pour toutes les modalités qui font l'objet de l'enquête mystère, l'objectif qualité est fixé à 18/20 et le taux de réponse >= à 90% dans un délai inférieur ou égal à 2 jours ouvrés.

le recouvrement amiable et forcé

Comment est organisée l'activité du service recouvrement au centre ?

L'activité du recouvrement est gérée grâce au système d'information Intrapaje et au moyen de plusieurs bases Access (Base POM intégrant les échéanciers, les recours devant les CRA, les TASS) et plusieurs fichiers Excel. Tous les services interviennent dans la prise en charge de l'activité du recouvrement.

Le service Gestion de comptes prend en charge le traitement des demandes de délais formulées par les cotisants et assure le suivi des échéanciers accordés grâce au circuit watt dédié et la base POM (Portail mutualisé).

L'ensemble des services de Production contribue au traitement des campagnes de relances amiables envers les primo débiteurs, campagne organisées la troisième semaine de chaque mois.

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action visant à limiter la prescription des créances notifiées depuis août 2014, un recrutement d'intérimaires a été validé par le Directeur Général. Au 31 décembre 2018, 4 intérimaires ainsi que la collaboration de 6 agents de la gestion de comptes et l'effectif du service recouvrement constitue la task force pour la prise en charge du plan d'actions. Celui-ci consiste à relancer les cotisants débiteurs sur ces créances anciennes. A défaut de réponse dans les 30 jours, le dossier est confié à un huissier de justice pour mise en œuvre du recouvrement forcé.

Le service recouvrement, composé de 9 agents, une responsable d'unité et une responsable de service, prend en charge les activités au cœur de métier soit :

- la réponse aux courriels et appels reçus sur les adresse et ligne recouvrement dédiées,
- la réponse aux courriers des cotisants suite à la réception des relances ou mises en demeure,
- la gestion des dossiers de surendettement provenant des commissions des Banque de France,
- la gestion des recours déposés devant tous les TASS et TGI de France incluant la rédaction des conclusions, le paiement des frais engagés dans la procédure,

- la gestion des accusés réception NPAI
- le traitement et suivi des dossiers confiés en recouvrement forcé.

Quels ont été les faits marquants, les grands chantiers sur l'année 2018 ?

On peut citer trois chantiers importants pour l'activité.

- La poursuite des relances amiables auprès des cotisants primo débiteurs : La relance téléphonique est destinée aux primo débiteurs 7 semaines après la réception de la mise en demeure. L'activité a démarré en juin 2016 et s'est poursuivie sur l'année 2018 selon les mêmes modalités (mobilisation de tous les services sur la troisième semaine du mois avec en moyenne 500 comptes relancés par campagne). L'efficacité de ces relances est prouvée, le taux d'efficacité des mises en demeure évolue de 2%.

« Une équipe renforcée pour limiter la prescription des créances »

Catherine Besse, Responsable service recouvrement amiable et forcé

- La détection et la comptabilisation des créances prescrites : Dans le cadre de la demande de la validation des comptes formulée en 2015, le service Recouvrement effectuée, au moyen d'analyse humaine et à partir de listes EXCEL, des campagnes de détection des créances prescrites. Ces travaux sont réalisés par les cadres du service recouvrement à raison de deux campagnes par an. Un contrôle ordonnateur est mis en œuvre lors de ces campagnes.

- Le report sine die du projet RAF PAJE V2 a induit la poursuite de la mise en œuvre de la solution transitoire démarrée en juillet 2017. Le service Recouvrement du centre national Pajemploi, avec la contribution d'autres collaborateurs, a pris en charge la gestion du recouvrement forcé en conformité aux mesures actées dans le plan de gestion transitoire de juin 2017. Le partenariat avec une quarantaine d'études d'huissiers s'est donc poursuivi et structuré.

Une rencontre des collaborateurs de l'étude VAN DEN BOS de Valenciennes avec les équipes de Pajemploi a eu lieu le 20 novembre 2018. Elle fut l'occasion d'échanges très riches sur le métier d'huissier ainsi que sur la gestion très concrète des dossiers.

Au 31 décembre 2018, 9 123 contraintes étaient en cours de traitement pour 25 366 176,31€.

Le total des sommes recouvrées s'élevait à 4 726 610,92€ (soit 25,66 % du montant des contraintes ayant fait l'objet d'un courrier comminatoire).

4 449 dossiers étaient confiés aux huissiers (soit 49 % du nombre de contraintes exploitées) pour 13 375 780,70€.

Données 2018



et demain ?

L'activité du recouvrement des particuliers employeurs va être fortement impactée par les projets simplification du CMG et prélèvement à la source ainsi que la mise en œuvre de l'offre Pajemploi+, offre qui permet à l'employeur de déléguer à Pajemploi le versement de la rémunération de son salarié.

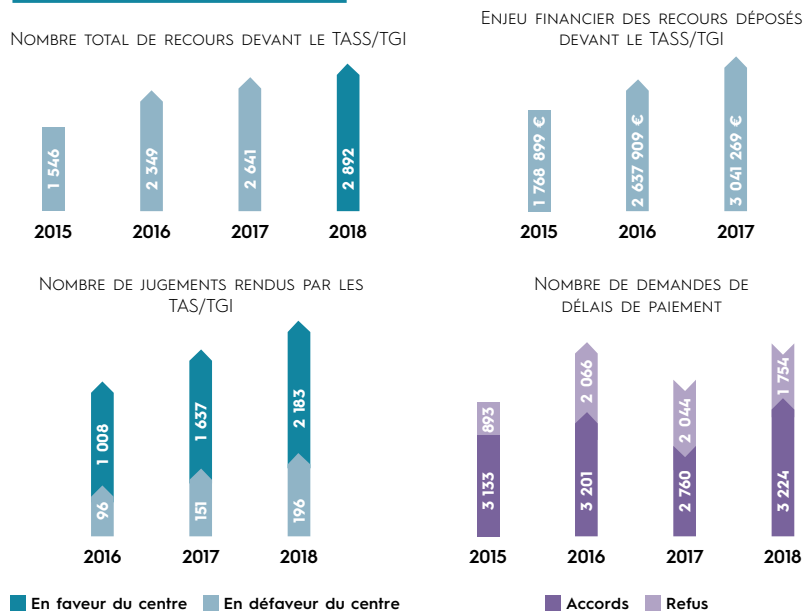
Cette offre fait donc naître de nouvelles créances (impayés de salaire) pour lesquelles le centre a officiellement compétence pour engager le recouvrement amiable et forcé.

La stratégie multi-canal reste également un élément majeur permettant au centre de mieux informer le parent-employeur et d'adapter son recouvrement des cotisations et contributions dues.

Le renouvellement du marché bancaire a permis à certains cotisants débiteurs d'être reprélevés dans certaines conditions. L'option d'un paiement par carte bancaire est également prévue. Ceci devrait avoir un impact fort sur l'encaissement des cotisations.

Enfin, le centre national Pajemploi poursuit la gestion totale des recours devant les TASS/TGI et Cours d'Appel en sollicitant certains acteurs du réseau (audienciers et inspecteurs), ce qui permet une fiabilisation certaine des conclusions rédigées en défense.

En tableaux



NOMBRE ET MONTANT DES COTISATIONS RESTANT À RECOUVRER EN CUMUL DEPUIS 2004

	janv. 2015	janv. 2016	janv. 2017	janv. 2018	déc. 2018
Nb d'employeurs	85 844	88 475	90 463	97 420	100 664
Montant	54 283 231 €	59 631 665 €	64 568 034 €	70 109 467 €	71 453 486 €

NOMBRE D' ACTIONS ET TAUX D'EFFICACITÉ DE LA POLITIQUE AMIALE

	2015	2016	2017	2018	Évolution 2017/18
Nombre de lettres de rappel	60 778	63 618	69 294	67 262	-2,93%
Nombre de mises en demeure	33 668	34 845	38 342	40 639	5,99%
Nombre de derniers avis avant poursuite depuis mai 2014	25 448	27 534	31 407	36 898	17,48%

TAUX D'EFFICACITÉ EN MONTANT (PÉRIODE D'OBSERVATION)

	2015	2016	2017	2018	Évolution 2017/18
Taux d'efficacité de la lettre de rappel	39,22%	37,15%	37,88%	31,24%	-17,53%
Taux d'efficacité de la mise en demeure	22,45%	19,54%	18,21%	18,84%	3,46%

Établir des partenariats et contrôler pour garantir le bon droit

Partenariat, droit du travail, fraudes et agréments

Comment est organisée l'activité du service ?

Le service piloté par un responsable de service et 3 cadres de proximité est composé de 3 unités de travail.

Le groupe partenaires gère les relations avec les Caf/MSA. Il est la traduction du travail partenarial entre les branches familles Cnaf/CCMSA et recouvrement. Il est composé de 7 gestionnaires.

Le groupe droit du travail prend en charge les questions d'ordre réglementaire, traite les litiges entre employeurs et salariés et fiabilise les comptes salariés. Il est l'interlocuteur privilégié des relais assistantes maternelles (RAM). Il est composé de 7 gestionnaires

Le groupe fraudes-agréments gère les dossiers de suspicion de fraudes dans le respect du plan de contrôle annuel. Il est l'interlocuteur privilégié des Conseils départementaux. Il est composé de 7 gestionnaires.

Les équipes participent à la prise en charge des appels de la ligne généraliste et en période de pics d'activité au traitement de la boîte aux lettres courriels généraliste. Ces activités permettent à chacun des collaborateurs de conserver la maîtrise du socle de l'activité de gestionnaires de comptes.

Chaque membre de l'équipe a conscience des objectifs qui visent à renforcer les partenariats, anticiper les risques de fraudes et mettre à jour

les données des salariées afin de fiabiliser les échanges avec les partenaires.

L'année 2018 a permis de fiabiliser les actions de lutte contre la fraude.

Quels ont été les faits marquants, les grands chantiers sur l'année 2018 ?

Afin d'anticiper la mise en place du CMG simplifié, les équipes ont été associées à des groupes de travail concernant les évolutions métiers et outils liées à la réforme.

Un gestionnaire référent a renforcé l'équipe qualité du SI sur la pré validation des lots livrés.

L'ensemble des membres de l'équipe a été associé en novembre 2018 à une présentation de la réforme CMG en anticipation des formations de 2019.

Les travaux de certification des comptes salariés se poursuivent afin d'optimiser les futurs échanges avec la DGFIP dans le cadre du projet PAS.

Dans un souci d'uniformiser, de mieux accompagner les évolutions réglementaires auprès des gestionnaires, des fiches réglementaires ont été diffusées concernant la hausse du pouvoir d'achat, les évolutions du CMG (augmentation des plafonds pour les familles monoparentales et rétroactivité d'un mois de l'ouverture des droits) et le calcul des cotisations en fonction de la période d'emploi. Dans le cadre du traitement des annulations de déclarations, des échanges réguliers ont été mis en place avec le Cesu.

Le service fraudes-agréments a été renforcé par un gestionnaire supplémentaire ce qui permet une meilleure prise en charge de l'activité et de répondre aux exigences du plan de lutte contre la fraude.

« Un renfort pour répondre aux exigences du plan de lutte contre la fraude »

Corinne Samuel, Responsable services Partenaires / Fraudés et Agréments / Droit du travail

	Partenaires	Droit du travail	Fraudes
Mission	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter les démarches des employeurs en se positionnant en tant que guichet unique dans la relation entre l'employeur/allocataire et sa Caf/MSA • Anticiper les risques de contentieux des employeurs en gérant les dossiers directement en lien avec les Caf/MSA • Conforter le partenariat avec les Caf/MSA et leurs centres informatiques en leur apportant une réponse de qualité et dans des délais raisonnables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centraliser les questions réglementaires et y apporter une réponse • Analyser les évolutions réglementaires et participer à l'écriture de supports d'information (fiche réglementaire, bulletins juridiques) • Répondre aux réclamations des cotisants et questions des relais d'assistantes maternelles • S'assurer du bien fondé des demandes d'annulation de volets sociaux • Gérer les litiges entre employeurs et salariés et détecter des situations potentiellement frauduleuses • Certifier les comptes salariés afin d'optimiser les échanges avec les partenaires. 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le traitement des dossiers de suspicion de fraude : <ul style="list-style-type: none"> • transmis par les gestionnaires du centre ou les partenaires (Caf/MSA, conseils départementaux, Ircem, Assedic, CPAM...) • détectés par requêtage dans notre système d'information. • Détecter des typologies de fraude via des requêtes dans le système d'information • Préparer, présenter et notifier les dossiers instruits lors de la commission fraude • Favoriser les contacts avec les conseils départementaux afin de limiter les cas de fraude à l'agrément et de mettre à jour notre fichier salarié.

Données 2018



et demain ?

La mise en œuvre du CMG simplifié va élargir le champ de compétence du centre ainsi :

- des formations seront dispensées à l'ensemble des gestionnaires
- un centre national d'appui (Caf Haute Loire) deviendra un interlocuteur incontournable du service partenaires dans la résolution des dossiers nécessitant une expertise croisée Caf/CPE
- une prise en charge rapide des anomalies dans les flux d'échange avec les Caf/MSA sera essentielle au paiement d'un droit CMG juste.

De nouveaux partenariats viendront impactés le pôle Partenariat, droit du travail, fraudes et agréments, en particulier les échanges avec la DGFIP dans le cadre du PAS mais également de futurs échanges avec Pôle emploi et les CPAM.

Des travaux avec la DSS viendront enrichir et davantage structurer le plan de lutte contre la fraude. Le service aura une meilleure visibilité sur les impacts concernant le CMG lors de la mise en œuvre de la réforme.

Le service fraudes-agréments continuera à être sollicité dans la montée en charge du projet agrément.

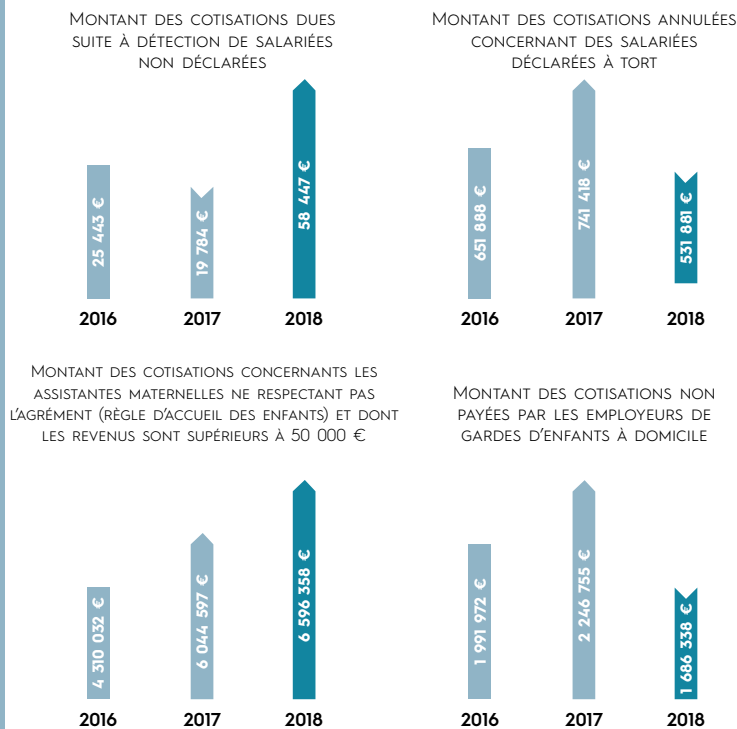
L'ensemble des cadres et gestionnaires du pôle seront associés aux formations et tutorat des agents présents et des nouveaux agents.

En tableaux

Les encaissements par mode de versement

Montant cotisations restituées Caf/MSA	Montant cotisations remboursées à l'employeur	Montant des restes à recouvrer annulé
419 385€	15 981€	125 209€

Les montants des cotisations suite à contrôles



En chiffres

97,22%

taux de certification des salariées

224

dossiers ont été présentés en commission fraude

416 176€

de CMG indûment versés

531 881€

de cotisations annulées

24 175€

d'appel à cotisation pour travail dissimulé.

Gérer la trésorerie

L'agence comptable régionale couvre l'ensemble du périmètre de l'Urssaf dans une comptabilité unique : les 4 sites départementaux, le centre national de validation et le centre national Pajemploi.

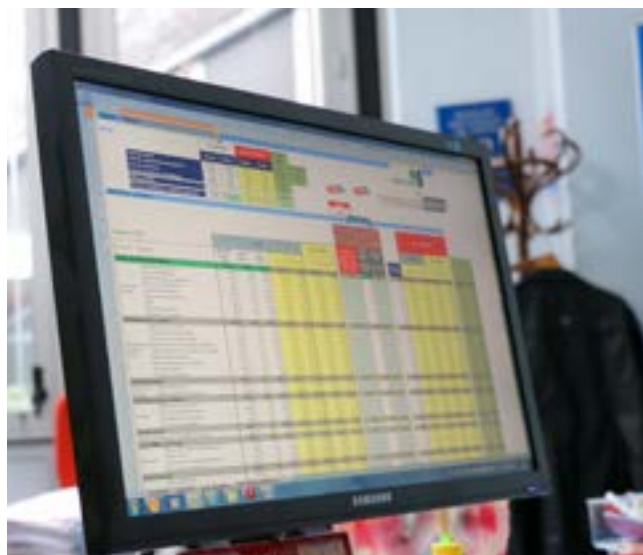
Une agence comptable régionale aux missions et enjeux multiples

Les missions

- Assurer l'encaissement de tous les moyens de paiement Urssaf et du centre national Pajemploi
- Gérer la trésorerie du recouvrement pour les flux financiers de l'Urssaf et du centre national Pajemploi, et la trésorerie de la gestion administrative
- Effectuer les vérifications, payer et comptabiliser les opérations de la gestion du recouvrement et de la gestion administrative pour l'Urssaf et le centre national Pajemploi
- Effectuer les opérations de clôture quotidiennes, mensuelles et annuelles pour les gestions administratives et du recouvrement
- Compte tenu du système d'information spécifique du centre national Pajemploi, assurer une pré-validation comptable des évolutions impactant les traitements comptables
- Effectuer le suivi des anomalies de répartition
- Etablir et présenter les comptes annuels auprès de l'agent comptable national et du conseil d'administration
- Assurer la maîtrise des risques des activités de l'agence comptable, dans le cadre de la validation des comptes et de l'ONMR

Elle est organisée autour de 3 grands pôles pilotés par 3 responsables de service

- Comptabilité/trésorerie/encaissement/clôtures/contrôles (Urssaf et centre national Pajemploi)
- Vérification des opérations techniques de la gestion du recouvrement en Urssaf/Répartition/contrôles SSI
- Comptabilité/trésorerie/encaissement/clôtures et vérification des opérations techniques du recouvrement au centre national Pajemploi



Les principaux enjeux

- Renforcer la gestion et le pilotage de la trésorerie de la sphère sociale, en poursuivant l'amélioration des prévisions et en renforçant la sécurisation de la gestion de trésorerie
- Poursuivre l'amélioration des performances et la modernisation de la gestion de trésorerie de la branche, notamment l'adaptation à de nouveaux instruments de paiement, et l'industrialisation des processus avec la mise en place d'outils au standard des grands établissements financiers
- Renforcer la qualité des comptes et contribuer au pilotage des comptes publics par les tutelles en renforçant les contrôles et l'analyse des recettes, notamment en infra-annuel
- Assurer la gestion de trésorerie et la comptabilisation des nouvelles missions confiées au centre national Pajemploi au travers des projets CMG puis PAS

Données 2018

En chiffres

3,65

milliards d'euros encaissés au centre national Pajemploi

0,001 %

C'est le taux de non-conformité de la répartition à fin 2018, signe d'une haute qualité de la répartition des fonds encaissés par l'Urssaf

92,7%

Taux d'atteinte des objectifs de la validation des comptes 2018, en hausse de +2,1 points

Faits marquants et perspective

Une forte implication dans la préparation du projet CMG du centre national Pajemploi

Après la validation des cahiers des charges, les travaux se sont poursuivis par la validation des spécifications fonctionnelles présentées par la maîtrise d'œuvre. La pré-validation comptable a débuté ses vérifications dès le mois de septembre pour se terminer fin décembre, en lien étroit avec le CNV.

L'agence comptable a également apporté sa contribution aux travaux sur la gestion des indus avec les représentants de l'Acoss, de la Cnaf et de la CCMSA.

Le cahier des charges sur l'évolution de la répartition a été finalisé avec l'appui de l'expert qualité répartition.

Parallèlement, les nouveaux circuits comptables et financiers ont été définis, et la réflexion sur les modalités de prise en charge des nouvelles activités a été engagée.

Une progression notable du taux d'atteinte des objectifs de la validation des comptes

Pour la première fois, les comptes de l'exercice 2018 sont validés sans observations, illustrant la qualité du travail effectué par tous les services de l'Urssaf et du centre national Pajemploi. La progression enregistre +2,1 points par rapport à l'an dernier, pour atteindre un score global de 92,7 %. Les 2 entités progressent : l'Urssaf passe de 92,1 à 93,2% Le centre national Pajemploi passe de 87,3% à 90,7%.

Une participation active à l'audit interne remboursement

L'Urssaf a déployé l'audit en région courant 2018. La première mission a porté sur le processus de gestion des remboursements. En effet, l'Urssaf Auvergne souhaite garantir une qualité de service accrue dans ce domaine, en accélérant les délais de traitement de la demande du cotisant tout en garantissant le respect d'une procédure sécurisée. L'ensemble des catégories de cotisants était concerné, à l'exception des comptes TI artisans et commerçants, compte tenu des travaux en cours relatifs à l'adossement de l'ex-régime RSI au Régime Général.

L'audit sur place s'est déroulé du 5 au 16 novembre 2018, mobilisant des représentants des services métiers et de l'agence comptable. Le rapport définitif a été transmis le 14 février 2019 et donnera lieu à l'élaboration de plans d'action.

Impacts comptables de l'adossement du RSI au régime général

Les droits et obligations liés à la gestion technique du RSI (hors retraite complémentaire et invalidité décès) sont transférés de plein droit au 1^{er} janvier 2018 aux organismes nationaux et locaux du régime général, pour les missions et activités relevant de leurs périmètres respectifs. Dans ce cadre, les recettes antérieurement affectées au RSI ont été intégrées dans les comptes des nouveaux attributaires (CNAM, CNAV et CNDSSSTI) sur l'exercice 2018.



Contribuer à la connaissance et au suivi de l'activité économique

Contribuer à l'analyse conjoncturelle

La cellule statistique est composée de 2 correspondants statistiques régionaux (CSR) et de trois assistants statistiques régionaux. Le suivi de l'activité du centre national Pajemploi et de l'emploi à domicile est assuré par un assistant statistique dédié avec l'appui d'un CSR.

Pour ce domaine, les missions statistiques peuvent se décliner en trois axes :

- Les statistiques économiques et de gestion qui offrent une vue globale du secteur de l'emploi à domicile. Elles se traduisent essentiellement par la réalisation de publications mettant en évidence les évolutions tendanciennes du nombre de comptes actifs, des montants rémunérés. En 2018, un Stat'Ur a été publié sur l'emploi à domicile en Auvergne-Rhône-Alpes en coopération avec l'Urssaf Rhône-Alpes.
- Les statistiques de suivi de l'activité qui aident les différents acteurs internes dans le pilotage de leur service. Elles se concrétisent par la réalisation et l'alimentation de tableaux de bord actualisés hebdomadairement, mensuellement ou trimestriellement. Les statisticiens interviennent aussi fréquemment sur l'extraction de listes ou la réalisation d'études thématiques.
- La production d'indicateurs globaux qui permettent le suivi de la qualité et de l'offre de service du centre national Pajemploi.

Faits marquants

L'activité statistique a naturellement été marquée par les projets du centre national Pajemploi relatifs à la réforme du CMG et à la mise en œuvre du PAS.

En interne, des travaux ont été engagés pour recenser et homogénéiser les requêtes faites par les différents services. Outre la mise à disposition d'une vue globale sur ces extractions, il s'agit, à terme, de mettre à niveau ces requêtes pour qu'elles soient faites sur une base spécifique et bâties à partir de versions compatibles quelques soient les acteurs.

Enfin, un espace dédié au pilotage de l'activité des services a été diffusé en 2018 via l'espace pilotage du portail Harmonie. Il permet à l'ensemble des agents et des managers d'avoir une vue instantanée de la charge de travail en attente (stock et flux d'affaires WATT, de crédits...). Il se substitue à plusieurs tableaux de bord internes existants. La cellule statistique a mis en place des formations pour faciliter son appropriation.



Perspectives

En 2019, un travail important devra être fait pour assurer le suivi de la réforme du CMG et de la montée en charge du dispositif Pajemploi.

Il s'agira d'identifier les indicateurs pertinents, d'arrêter leur modalité de calcul et de les mettre à disposition au travers de nouveaux tableaux de bord.

Données 2018

[EMPLOYEURS]

Résultats

841 707

comptes employeurs
mouvementés au 31 décembre
2018 (-2,03%)

209 604

immatriculations, soit une
moyenne de 17 467 (-3,27%)

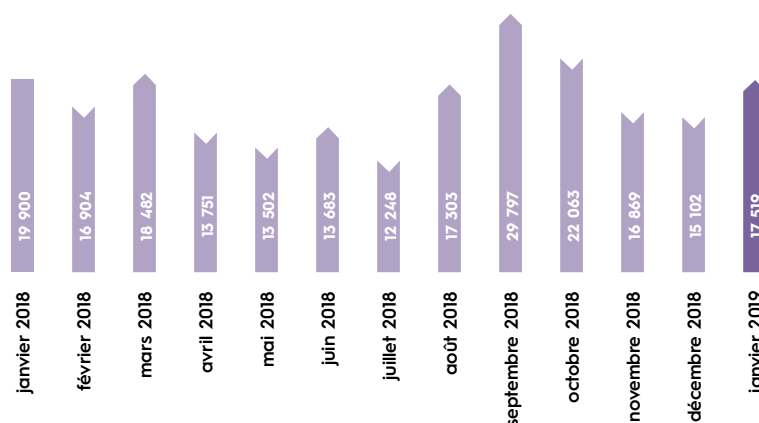
88,72 %

des employeurs immatriculés en
2018 ont déclarés, dans le dossier
de demande de Complément de
Libre Choix du Mode de Garde
(CMG), vouloir embaucher une
assistante maternelle agréée.

Évolution des comptes employeurs

Les employeurs immatriculés

NOMBRE D'IMMATRICULATIONS EMPLOYEURS MENSUELLES



Les employeurs actifs et comptes mouvementés

Les employeurs actifs sont les employeurs ayant effectué au moins une déclaration de salaire auprès du centre national Pajemploi durant l'année (période d'emploi).

Les comptes mouvementés correspondent aux comptes employeurs effectuant leur(s) déclaration(s) chaque mois (période d'emploi).

En 2018, le nombre de compte actif était de 1 141 801. Il est en diminution pour la cinquième année consécutive, -1,03% en 2018 par rapport à 2017.

En moyenne, 841 707 comptes ont été mouvementés chaque mois en 2018, soit -2,03% de moins qu'en 2017 (859 139 comptes mouvementés).

	2017	2018	Évolution
Employeurs	859 139	841 707	-2,03%
d'assistante maternelle	784 974	766 805	-2,31%
de garde d'enfants à domicile	78 977	79 777	1,01%

Données 2018

[SALARIÉES]

Résultats

272 021

assistant(e)s maternel(le)s agréé(e)s (-0,03%)

72 824

gardes d'enfants à domicile ont été employées par mois (reste stable)

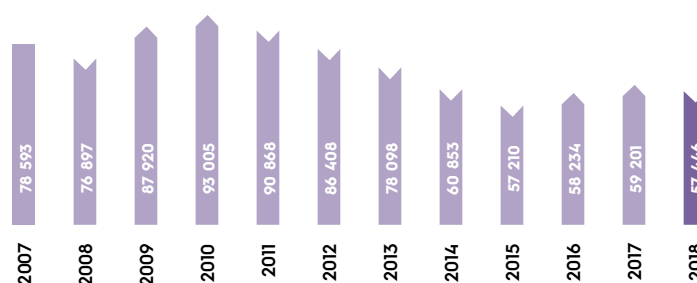
57 446

immatriculations, soit une moyenne mensuelle de 4 787 (-0,03% par rapport à 2017)

Évolution des comptes salariées

L'immatriculation des salariées

NOMBRE D'IMMATRICULATIONS SALARIÉES ANNUELLES



Toujours sur la même tendance que les années précédentes, 25,97% des salariées immatriculées en 2018 sont des assistantes maternelles agréées et 74,03% sont des gardes d'enfants à domicile.

Les salariées actives et les comptes mouvementés

Une salariée est considérée comme active lorsqu'elle est au moins déclarée une fois durant l'année par un employeur auprès du centre national Pajemploi.

Les comptes salariées mouvementés sont les comptes salariées pour lesquels un employeur effectue chaque mois une déclaration de salaire.

En 2018, le nombre de comptes salariées actives était de 439 278, soit 2,61% de moins qu'en 2017.

	2017	2018	Évolution
Salariées	451 032	439 278	-2,61%
assistantes maternelles agréées	318 791	306 283	-3,92%
gardes d'enfants à domicile	134 000	134 705	0,53%

NB : Le nombre total de salariées employées peut être différent de la somme des 2 modes de garde puisqu'une salariée peut effectuer les deux types d'emploi au cours de l'année.

En 2018, 1 305 399 salariées sont immatriculées au 31 décembre 2018, 57,5% sont des assistantes maternelles agréées et 42,5% sont des gardes d'enfants à domicile (cumul historique depuis 2004).

Données 2018

[ASSISTANTES MATERNELLES]

Résultats

1 182 €

par mois, c'est le salaire net moyen d'une assistante maternelle, soit 0,41% de plus qu'en 2017.

337

heures par mois, c'est le nombre d'heures rémunérées en moyenne en 2018, soit +2,12% par rapport à 2017.

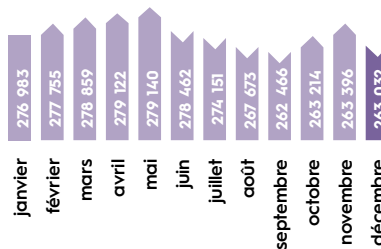
114 €

par mois, c'est le montant moyen versé à une assistante maternelle pour ses indemnités d'entretien.

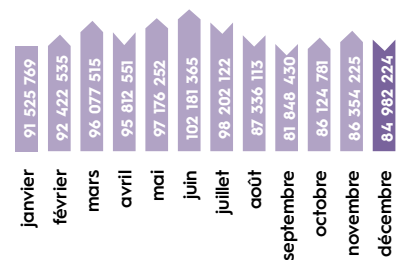
Rémunération et nombre d'heures rémunérées

Assistants maternelles agréées	2017	2018	Évolution
Nb d'heures rémunérées	330	337	2,12%
Salaire horaire net	3,43	3,51	2,33%
Salaire net	1 135	1 182	4,14%
indemnités d'entretien	112	114	1,79%
Salaire total	1 247	1 297	4,01%

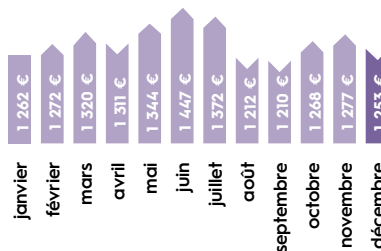
NOMBRE D'ASSISTANTES MATERNELLES EMPLOYÉES EN 2018



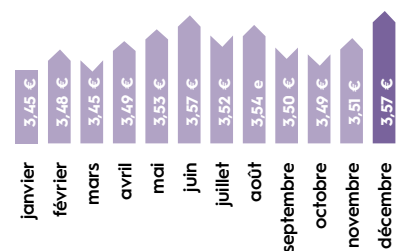
NOMBRE D'HEURES RÉMUNÉRÉES EN 2018



RÉMUNÉRATION TOTALE MENSUELLE PERÇUE EN 2018



SALAIRE HORAIRE NET MENSUEL EN 2018



Le salaire net individuel perçu par les assistant(e)s maternel(le)s agréé(e)s augmente légèrement cette année (+0,04% en 2018) pour atteindre 1 182€ par mois.

Cette croissance tient à l'effet conjugué d'une augmentation du nombre moyen d'heures rémunérées par assistant(e) maternel(le) et par mois (+2,12%), passées de 330 heures mensuelles en 2017 à 337 heures en 2018, et de la hausse constante du salaire moyen (3,43€ en 2017 contre 3,51€ en 2018).

Le montant moyen de l'indemnité d'entretien reste stable en passant de 112€ en 2017 à 114€ en 2018. La rémunération mensuelle moyenne des assistant(e)s maternel(le)s atteint ainsi 1 297€ en 2018, soit une augmentation de 0,04 points par rapport à l'année précédente.

Données 2018

[GARDES D'ENFANTS]

Résultats

619 €

par mois, c'est le salaire net moyen d'une garde d'enfant à domicile, soit +0,98%.

68

heures rémunérées, soit -1,45%

9,06 €

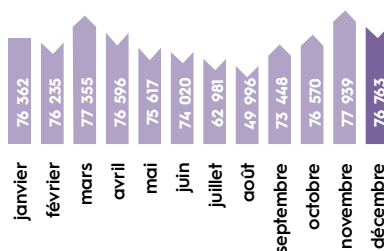
de salaire horaire net versé en moyenne, soit +2,03%

Rémunération et nombre d'heures rémunérées

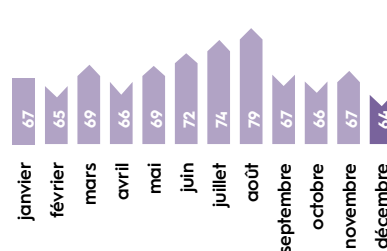
Gardes d'enfants à domicile	2017	2018	Évolution
Nb d'heures rémunérées	69	68	-1,45%
Salaire horaire net	8,88	9,06	2,03%
Salaire net	613	619	0,98%

La rémunération individuelle des gardes d'enfants à domicile, en baisse depuis quelques années, augmente légèrement cette année avec un accroissement de 0,98% en 2018 par rapport à 2017.

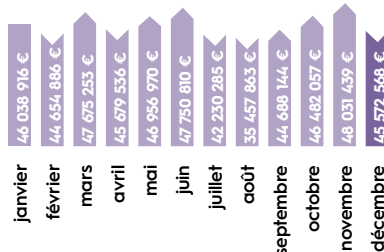
NOMBRE DE GARDES D'ENFANTS EMPLOYÉES EN 2018



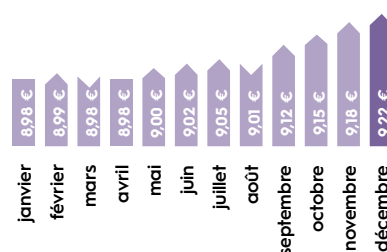
NOMBRE D'HEURES MENSUELLES RÉMUNÉRÉES EN 2018



SALAIRES NETS PERÇUS EN 2018



SALAIRE HORAIRE NET MENSUEL EN 2018



Le salaire net mensuel moyen s'élève ainsi à 619€ en 2018 (613 en 2017).

Cette diminution s'explique par un ralentissement du nombre d'heures travaillées par gardes d'enfants et par mois (-1,45% par rapport à 2017) alors que le salaire horaire moyen continue d'augmenter pour atteindre 9,06€ en 2018 (+2,03 par rapport à 2017).

Données 2018

[DÉCLARATIONS
ET COTISATIONS]

Résultats

99,99%

taux de déclarations effectuées sur internet

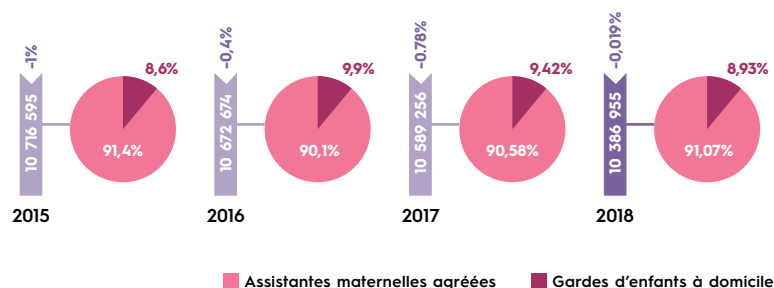
865 580

c'est le nombre moyen de déclarations reçues chaque mois.

Rémunération et nombre d'heures rémunérées

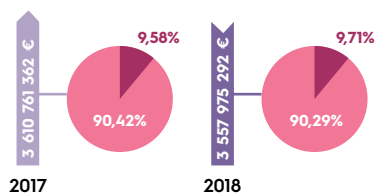
Le nombre de volets sociaux Pajemploi (en période d'emploi)

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VOLETS SOCIAUX

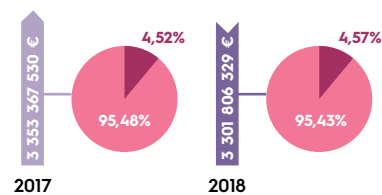


Les cotisations encaissées

MONTANT DES COTISATIONS APPELÉES EN 2018



MONTANT DES COTISATIONS PRISES EN CHARGE EN 2018



Le montant des cotisations prises en charge diminue de 1,59% pour les employeurs d'assistant(e) maternel(le)s agréé(e)s, et de 0,38% pour les employeurs de garde d'enfants à domicile. Le montant global moyen de prise en charge des cotisations diminue de 1,54% entre 2017 et 2018.



**Une équipe de 122
collaborateurs**

Des collaborateurs au service de la performance

Les 122 collaborateurs du centre national Pajemploi assurent au quotidien une mission du service public. Un travail qui nécessite, comme dans n'importe quelle entreprise, de développer un savoir-faire et des expertises.

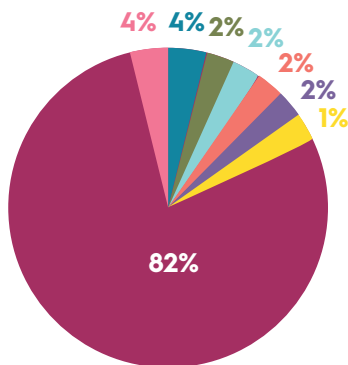
Les chiffres des Ressources Humaines

Les effectifs budgétaires du centre national Pajemploi

Au 31 décembre 2018, l'effectif budgétaire du centre national Pajemploi s'élève à 122.

La répartition des effectifs par fonction

La production / relation de service est au cœur de l'activité du centre national Pajemploi avec 82 % des effectifs. Cette fonction est composée de 78 % de gestionnaires et gestionnaires référents.



- Production / Relations de service
- Agence comptable
- Direction
- Ressources humaines
- Informatique
- Maîtrise des activités / Statistiques
- Communication / Pilotage/contrôle gestion
- Logistique



La répartition des effectifs par tranche d'âge

Les personnes dans la tranche d'âge de 26 à 44 ans constituent la large majorité des effectifs du centre national Pajemploi soit 68% de l'effectif total.

L'âge moyen est de 40 ans

La population féminine représente 78 % des effectifs du centre.

La formation professionnelle

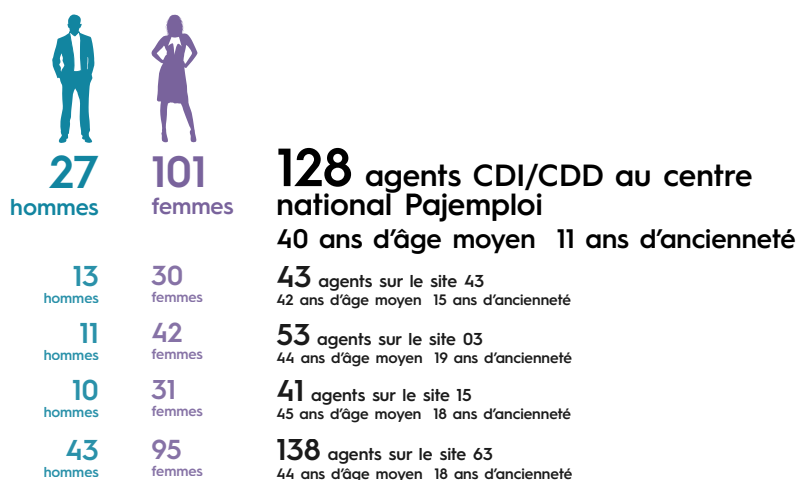
En vue de faciliter la mise en œuvre des projets, d'accompagner les évolutions des missions, de développer et renforcer les compétences des personnels, les formations organisées dans le cadre du plan de formation 2018 au centre national Pajemploi ont représenté 3 343,67 heures sur l'exercice 2018, avec 864 heures effectuées au titre du CIF / CPF.

Données 2018

En dataviz

Structure démographique du personnel

Personnel titulaire ou sous contrat à durée indéterminée et déterminée au 31 décembre 2018



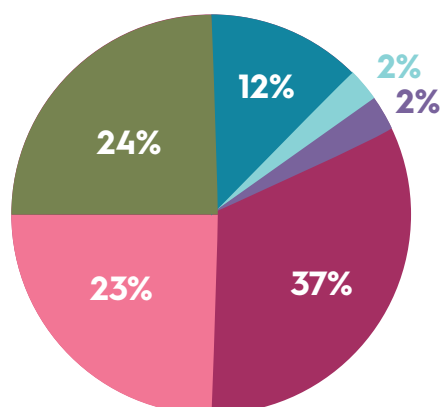
et demain ?

Les travaux vont continuer pour la mise en place du plan d'actions issus du protocole d'accord qualité de vie au travail et égalité professionnelle signés début 2019. Au programme, des échanges sur la santé au travail, l'ergonomie du poste de travail, la gestion des incivilités, les visioconférences, le covoiturage, le développement durable sans oublier l'intégration des collaborateurs du RSI au 1^{er} janvier 2020.

Mais aussi la mise en place du Comité Social Economique (CSE) en juin 2019.

En chiffres

Principaux axes de formation



- Formations favorisant l'intégration dans un nouvel emploi / prise ou reprise de fonction suite à une absence longue durée
- Formations liées au développement des compétences techniques et réglementaires
- Formations liées à une évolution professionnelle (Parcours professionnalisation)
- Formations liées à l'acquisition de la maîtrise de nouveaux outils / environnements de travail
- Formations favorisant la santé et la sécurité au travail
- Formations liées au développement professionnel / personnel

Notre organisation

Philippe FERRE

DIRECTEUR

**Catherine
BESSE**

RESPONSABLE
DE SERVICES

Recouvrement
amiable et forcé

**Bernard
HANTSON**

COORDINATEUR
PROJETS ET PILOTE
MDA

Projets
Maîtrise des
activités
Statistiques

**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
agrément

**Nadège
VERDIN**

RESPONSABLE
DE SERVICES

Qualité du système
d'information

Prévalidation

**Florence
BOYER**

CHARGÉE DE
COMMUNICATION

Communication

**Séverine
HÉRITIER**

AGENCE COMPTABLE

Trésorerie

Glossaire

AOM	Association organisatrice de mobilité (ex-AOT)	CPP	Comité de pilotage de la performance
Accre	Aide aux chômeurs créant ou reprenant une entreprise	CPPL	Comité de pilotage de la performance locale
Acoss	Agence centrale des organismes de Sécurité sociale	CRA	Commission de recours amiable
ACT	Administrations et collectivités territoriales	CRDS	Contribution au remboursement de la dette sociale
ADF	Association des départements de France	CSG	Contribution sociale généralisée
ATFI	Attestation fiscale	CSS	Caisse de Sécurité sociale de Mayotte
CCI	Chambre de commerce et d'industrie	DGFIP	Direction générale des finances publiques
CCSF	Commission départementale des chefs de services financiers	Direccte	Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
CCSS	Caisse commune de Sécurité sociale de Lozère	DNRTI	Direction nationale du recouvrement des travailleurs indépendants
CD	Conseil départemental	DSN	Déclaration sociale nominative
CDD	Contrat à durée déterminée	DPAE	Déclaration préalable à l'embauche
CDI	Contrat à durée indéterminée	EDI	Échange de données informatisées
CEA	Chèque emploi associatif	EPM	Employeurs de Personnels de Maison (particuliers employeurs)
Certi	Centre de traitement de l'information des Urssaf	ETI	Employeurs et travailleurs indépendants
Cesu	Chèque emploi service universel	ETP	Équivalent temps plein
CGSS	Caisse générale de Sécurité sociale (outre-mer)	FSV	Fonds de solidarité vieillesse
CMG	Complément de libre choix de mode de garde	FNTCIEA	Fédération nationale des tiers de confiance Impact emploi association
Cnamts	Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés	GDC	Gestion de comptes
CNSA	Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie	GE	Grande entreprise
CNV	Centre national de validation	GPEC	Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences
Codaf	Comité opérationnel départemental anti-fraude	IEA	Impact emploi association
Codefi	Comité Départemental d'Examen des difficultés de Financement des entreprises	IRP	Instances représentatives du personnel
COG	Convention d'objectifs et de gestion État-Acoss	Isu	Interlocuteur social unique
CPG	Contrat pluriannuel de gestion	LCTI	Lutte contre le travail illégal
		MOAD	Maîtrise d'ouvrage déléguée

Rapport annuel 2018

MNC	Mission nationale de contrôle
Paje	Prestation d'accueil du jeune enfant
Pam	Praticiens auxiliaires médicaux
PAS	Prélèvement à la source
PME	Petite et moyenne entreprise
RAR	Restes à recouvrer
REI	Référentiel des Entreprises et des Individus
RG	Employeurs du régime général
RSI	Régime social des indépendants
SI	Système d'information
Tass	Tribunal des affaires de Sécurité sociale
Tese	Titre emploi service entreprise
TGE	Très grande entreprise
TGI	Tribunal de grande instance
TPE	Très petite entreprise
Ucanss	Union des caisses nationales de Sécurité sociale
VLU	Versement lieu unique
ZRR	Zone de revitalisation rurale
ZFU	Zone franche urbaine



Contact

Par courrier

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

Par téléphone

0 820 00 72 53

(service 0.12€ min + prix d'un appel local)

Par courriel

nicole.barrallon@urssaf.fr