

Comment améliorer
l'accompagnement et les
services de l'Urssaf pour ses
usagers ?

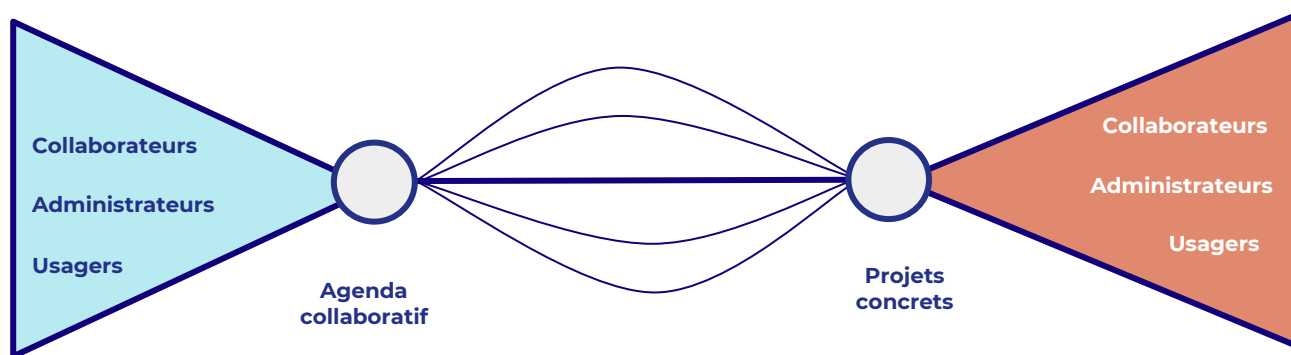


Introduction

Pourquoi la démarche participative du Grand Dialogue ?

Le grand dialogue : **focus sur la démarche**

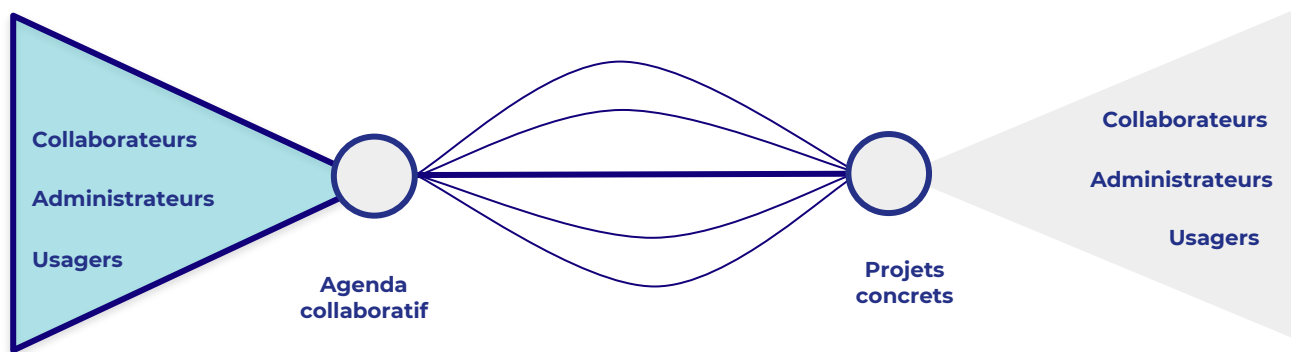
Le Grand Dialogue, une démarche participative d'envergure pour enrichir la feuille de route stratégique de l'Urssaf (COG) et les futures orientations sur le volet "Offres de Services pour les usagers"



1. La consultation

Les chiffres de participation

Le Grand Dialogue, une démarche participative d'envergure pour enrichir la feuille de route stratégique de l'Urssaf (COG) et les futures orientations sur le volet "Offres de Services pour les usagers"



Résultats de la participation

Consultation sur une durée de 8 semaines, réalisée du **05/04/2022** au **31/05/2022**

Question : “Comment améliorer l’accompagnement et les services de l’Urssaf pour ses usagers ?”



+120 000
visiteurs
uniques



+10 100
propositions
déposées

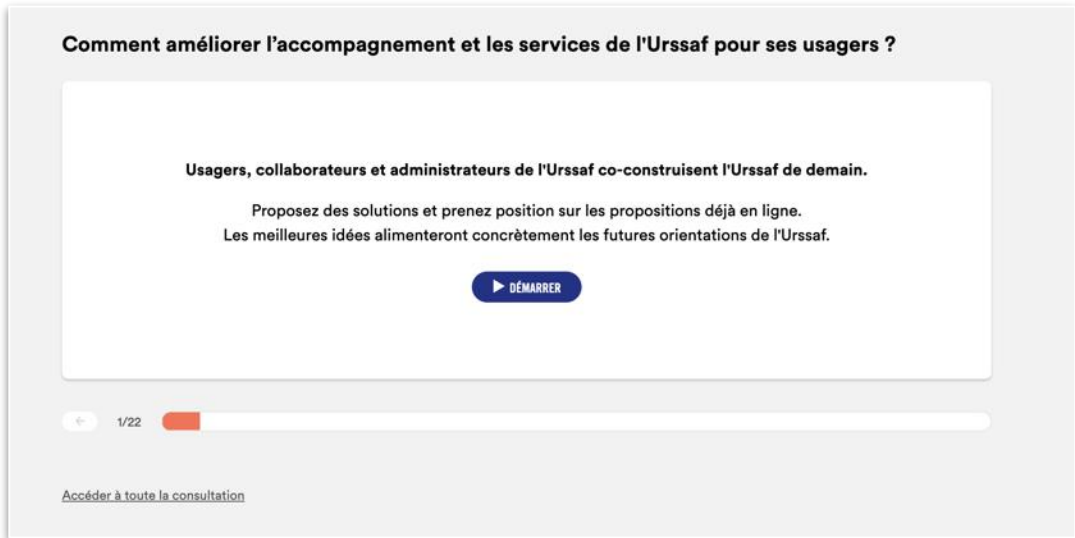
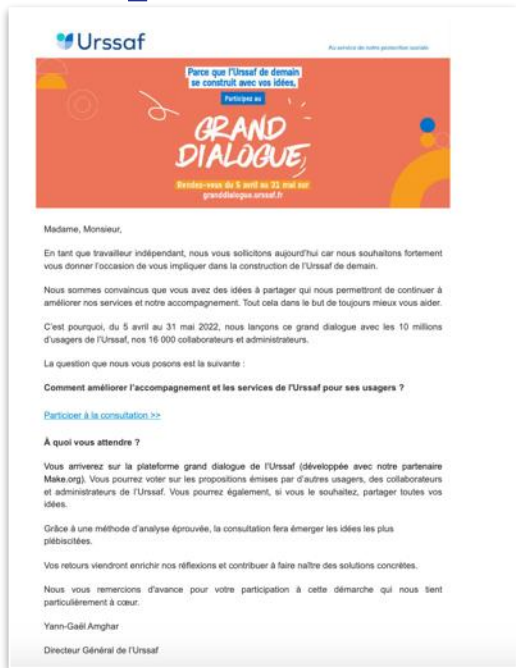


+1 200 000
votes
sur l’ensemble
des propositions

1. La consultation

L'expérience utilisateur

L'expérience de consultation



Exemple de parcours : Le collaborateur, administrateur ou usager clique sur le lien reçu dans le mail.
Nous utilisons **des UTM** pour suivre la participation des différents publics.

- 1. Une question :**
- **générale et ouverte** pour permettre à l'ensemble des parties prenantes de s'approprier le sujet
 - **simple et claire** pour maximiser la participation

- 3. Des réactions constructives :**
- Sous format de **votes** et de **sur-qualifications** pour identifier les tendances d'adhésion et d'engagement.
 - Grâce à notre analyse basée sur l'IA, nous identifions les consensus qui rassemblent les parties prenantes et les controverses qui les divisent

- 2. Des propositions**
Rédigées par **les participants**, en **140 caractères** et commençant par **"Il faut"**, pour donner un cadre constructif qui encourage à aller droit au but et permettre à chacun de **réagir facilement**, **quelque soit son niveau d'expertise sur le sujet.**

- Les participants peuvent à la fois :**
- proposer des idées
 - voter sur les idées des autres



1. La consultation

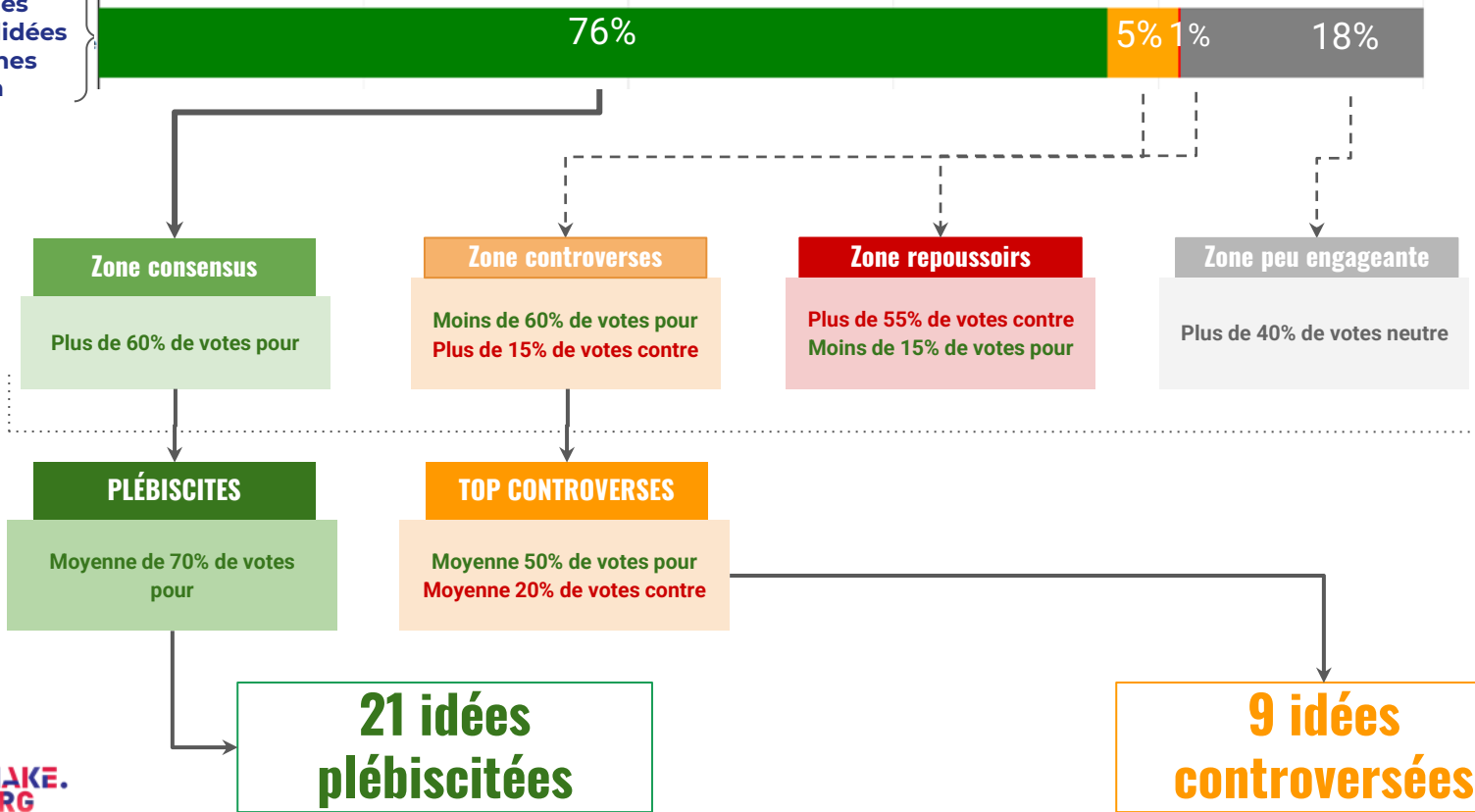
Méthode d'analyse

Méthodologie d'analyse

10 178 propositions déposées sur la consultation

8 092 propositions validées

Répartition de
l'ensemble des
propositions validées
dans les 4 zones
d'adhésion



Résultats de la consultation : 21 idées plébiscitées, 9 controverses

Contacts utilisateurs

Pouvoir contacter facilement un conseiller de vive voix

Améliorer les modalités de contact avec l'URSSAF

Améliorer la qualité et la rapidité du traitement des questions

Donner à la messagerie URSSAF plus de fonctionnalités

⚡ Rendre plus agile la messagerie, notamment grâce à l'IA

Organisation URSSAF

Faciliter la circulation d'informations entre différents organismes

Simplifier globalement les démarches, les procédures et les textes

Rendre plus rapidement effectif les changements d'information personnelles

Davantage anticiper et tolérer les erreurs de déclaration

Recruter et former davantage le personnel pour assurer un échange de qualité

Rapprocher ou fusionner certains organismes

Numérique

Rendre le site Urssaf plus intuitif, plus transversal et plus complet

Améliorer les fonctionnalités du compte en ligne

⚡ Stopper ou accélérer radicalement la dématérialisation

Changements légaux

Étendre les droits et la couverture sociale des travailleurs non salariés

Baisser ou adapter les niveaux de cotisation

⚡ Supprimer certaines cotisations, voire toutes

Gestion de la cotisation

Simplifier la déclaration et outiller la gestion des cotisations

Simplifier la gestion des démarches concernant les employés

Pouvoir adapter la fréquence des cotisations et prélèvements

⚡ Davantage équilibrer les prélèvements par des régularisations

⚡ Exclure les congés payés de la déclaration de salaire

⚡ Mettre en place un système de cotisation à la source

⚡ Pouvoir déclarer des heures de travail fractionnées ou en minutes

⚡ Exempter l'obligation de déclaration quand le chiffre d'affaire est nul

⚡ Regrouper les bulletins de salaires

Accompagnement

Mieux expliquer aux usagers le système de cotisations et de droits

Renforcer le conseil et l'accompagnement, particulièrement auprès des travailleurs indépendants

Mieux informer sur l'actualité légale et spécifique à la situation des cotisants

● Maintenir un service d'accompagnement pour les publics éloignés du numérique

- Idée prépondérante (> 10 propositions plébiscitées)
- Idée singulière (< 10 propositions plébiscitées)
- ⚡ Idée controversée (> 3 propositions controversées)



Améliorer les modalités de contact avec l'URSSAF

Les participants sont massivement d'accord pour :

Assurer la complémentarité des différents canaux pour favoriser le contact : téléphone, visio, mail.

Orienter les modalités de contact vers internet (renforcer la possibilité de prendre rendez-vous en visioconférence) **tout en conservant les modalités non numériques** (renforcement du téléphone et de l'accueil physique).

Rendre la plateforme d'appel plus conviviale et plus humaine : limiter les boîtes vocales, les filtrages au standard, avec du personnel qui parle français, numéro non surtaxé, avec rapidité et qualité aussi sur l'orientation, avec possibilités de rappel.

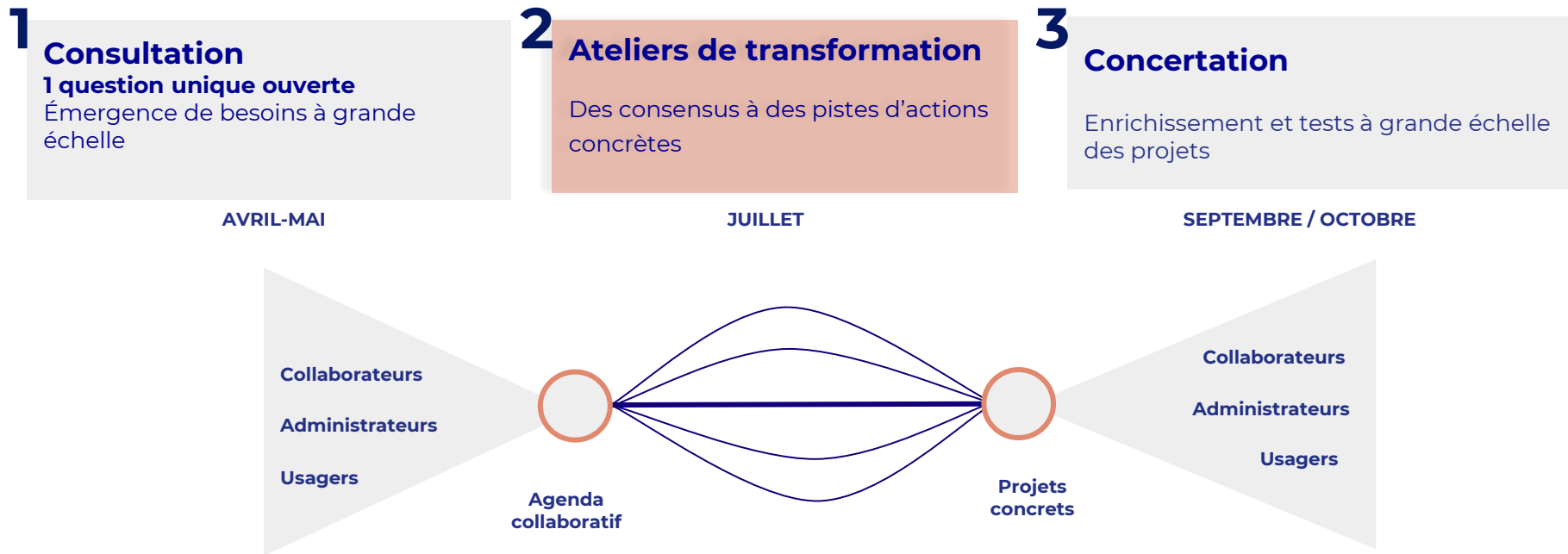
Exemples de propositions plébiscitées :

Cette idée rassemble **181 propositions plébiscitées**, soit 10% du total des propositions plébiscitées et 35 841 votes.



2. Les ateliers de transformation

Le Grand Dialogue, une démarche participative d'envergure pour enrichir la feuille de route stratégique de l'Urssaf (COG) et les futures orientations sur le volet "Offres de Services pour les usagers"



Partir des consensus de la consultation pour faire émerger des pistes de solutions concrètes

3 ateliers d'idéation sur ces thématiques

Gestion de la cotisation

- Simplifier la déclaration et outiller la gestion des cotisations (en ouvrant sur l'idée de mieux informer sur l'actualité légale et spécifique à la situation des cotisants)
- Pouvoir adapter la fréquence des cotisations et prélèvements

Contacts utilisateurs

- Amélioration des modalités de contact (notamment téléphone et omnicanalité)
- Pouvoir contacter facilement un conseiller de vive voix (un interlocuteur dédié)
- Donner à la messagerie URSSAF plus de fonctionnalités (dont controverse avec l'IA)

Gestion des informations utilisateurs

- Rendre plus rapidement effectif les changements d'information personnelles
- Faciliter la circulation d'informations entre différents organismes



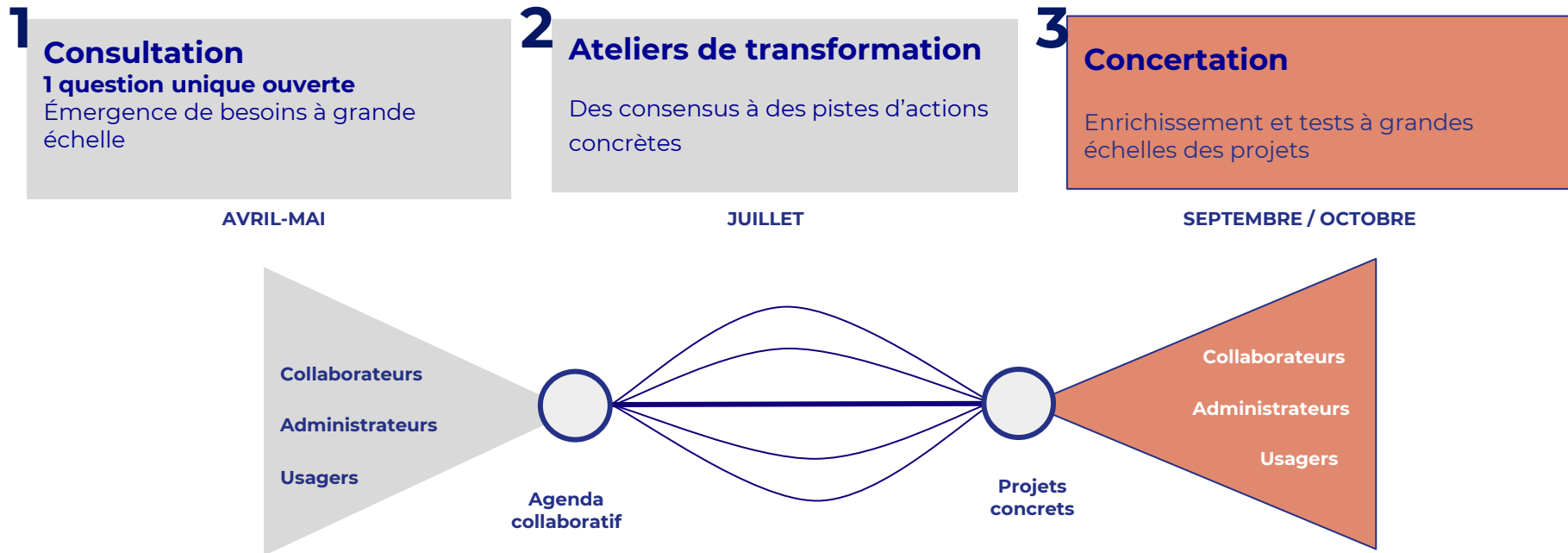
3h30 par atelier

*Emergence de l'existant
Idéation individuelle
Priorisation collective
Elaboration fiches projet*



3. La concertation

Le Grand Dialogue, une démarche participative d'envergure pour enrichir la feuille de route stratégique de l'Urssaf (COG) et les futures orientations sur le volet "Offres de Services pour les usagers"



3. La concertation

Les projets et les chiffres de participation

Concertation : 6 projet soumis au vote et à l'enrichissement auprès des usagers et des agents *(septembre/octobre 2022)*


2 448
participants


874
commentaires


9 961
réactions



3. La concertation

L'expérience utilisateur

L'expérience de concertation

Grand Dialogue de l'Urssaf

CONCERTEZ EN COURS

Comment améliorer l'accompagnement et les services de l'Urssaf pour ses usagers ?

Conversations initiées par : l'Urssaf

2020-01-01 09:00:00 UTC


Aidez-nous à construire l'Urssaf de demain !

Ce projet de projet est en phase de validation. Vous pouvez participer à différents ateliers Grand Dialogue et répondre par sondage en attendant que l'atelier de concertation commence. Nous avons besoin de votre avis et de votre expérience pour travailler en amont et les améliorer. Merci à vos suggestions et observations. Les projets sont priorisés en fonction de leur impact, de leur pertinence et de leur faisabilité.

Complétez vos coordonnées

Afin de permettre à l'équipe de participer à la concertation de manière ciblée et personnalisée, nous avons préparé une sélection de questions essentielles pour mieux comprendre le sujet.

ÉCRIRE UN PROjet



Participez à la concertation

Le concertation en quelques chiffres

Projet	Contributions	Commentaires
4	2643	843

Mes droits en tant que travailleur indépendant

Mes droits en tant que travailleur indépendant

Un simulateur permettant de comprendre les droits en ligne en fonction du statut et du chiffre d'affaires.

ÉCRIRE UN PROjet

Mon auto-entreprise au quotidien

Mon auto-entreprise au quotidien

Une application mobile pour accompagner les auto-entrepreneurs et faciliter leur gestion mensuelle.

ÉCRIRE UN PROjet

Mes demandes Urssaf en un clic d'Urssaf

Mes demandes Urssaf en un clic d'Urssaf

Des outils rapides permettant d'accéder à vos demandes et à leur statut de traitement.

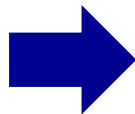
ÉCRIRE UN PROjet

De nouveaux canaux pour contacter l'URSSAF

De nouveaux canaux pour contacter l'Urssaf

Possibilité d'optimiser l'Urssaf sur sa plateforme mais aussi sur les applications de messagerie comme WhatsApp ou Messenger.

ÉCRIRE UN PROjet



Grand Dialogue de l'Urssaf • Mes droits en tant que travailleur indépendant

CONCERTEZ EN COURS

Comment améliorer l'accompagnement et les services de l'Urssaf pour ses usagers ?

Conversations initiées par : l'Urssaf

2020-01-01 09:00:00 UTC

Mes droits en tant que travailleur indépendant

15 commentaires • 2500 réactions

A quel problème ce projet répond-il ?

Les travailleurs indépendants bénéficient d'un espace personnel en ligne pour gérer leurs actions de cotisations (taux, déclarations, paiements). Néanmoins, cela ne permet pas de visualiser clairement la liste des droits applicables par les travailleurs indépendants en fonction de leur statut et de leur chiffre d'affaires (taux, assurance maladie, retraite, indemnité journalière, etc.). La simplicité et la compréhension du contenu des droits sont à ce jour insuffisantes.

Est-ce que ce problème est prioritaire (pour vous) ?

C'EST PRIORITAIRE C'EST IMPORTANT MAIS PAS PRIORITAIRE C'EST SECONDAIRE CE N'EST PAS DU TOUT PRIORITAIRE

En quoi consiste ce projet ?

Ce projet permettrait de partager avec les travailleurs indépendants leurs droits applicables en fonction des paramètres affectés à travers des outils en ligne, permettant facilement retrouver sur le compte en ligne.

Il pourrait accéder au simulateur attachement depuis leur espace personnel. En fonction des paramètres professionnels et des paramètres familiaux, les types de droits applicables seraient automatiquement calculés grâce à un simulateur en temps réel (le montant exact et leur date de droits peuvent être en revanche être associés avec les organismes partenaires). Un système d'aide sera mis à jour au fur et à mesure des évolutions et des nouveaux droits disponibles.

Le projet permettrait également un historique des cotisations versées pour adapter les bases de cotisations sur les droits versés de la sécurité sociale, leurs déductions...

Ce simulateur permettrait également une plus grande pédagogie sur la base de calcul (taux) avec un compte pour l'explication des droits.

Ce projet permet-il selon vous de répondre efficacement au problème ?

OUI, ABSOLUMENT OUI, É BÉNÉFICIAIRE OUI, PAS VRAIMENT NON, PAS DU TOUT

Quels sont les bénéfices visés pour les usagers ?

- Comprendre directement la liste des cotisations et droits
- Pouvoir avoir une estimation du type de droits auxquels un usager peut prétendre, en temps réel

Salon vous, les bénéfices perçus sont-ils suffisants ?

OUI, ABSOLUMENT OUI, É BÉNÉFICIAIRE OUI, PAS VRAIMENT NON, PAS DU TOUT

Nous avons besoin de vous !

Notre concertation est une plateforme collaborative pour créer des projets concrets qui seront mis en œuvre sur le terrain. Nous avons besoin de votre avis et de votre expérience pour les améliorer.

COMPLÉTEZ VOS COORDONNÉES

Afin de permettre à l'équipe de participer à la concertation de manière ciblée et personnalisée, nous avons préparé une sélection de questions essentielles pour mieux comprendre le sujet.

ÉCRIRE UN PROjet

Aidez-nous à améliorer les autres projets

Mon avis entre dans le calcul

Mes demandes Urssaf en un clic d'Urssaf

De nouveaux canaux pour contacter l'Urssaf

Aide à la gestion des cotisations

Au téléphone avec l'Urssaf


ÉCRIRE UN PROjet

L'expérience de concertation

GRAND DIALOGUE DE L'URSSAF

Aidez-nous à améliorer le projet

Mes droits en tant que travailleur indépendant

 119 commentaires · 2100 réactions

A quel problème ce projet répond-il ?

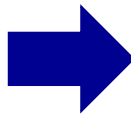
Les travailleurs indépendants bénéficient d'un espace personnalisé en ligne pour gérer leurs actions de cotisations (calcul, déclarations, paiement). Néanmoins cet espace ne permet pas de visualiser clairement le lien entre les montants réglés par les travailleurs indépendants et les types de droits ouverts par ces cotisations et auxquels il peuvent avoir droit (retraites, assurance maladie, congés, indemnité journalières etc.). La visibilité et la compréhension du système des droits paraît à ce jour insuffisante.

Est-ce que ce problème est prioritaire (pour vous) ?

 C'EST PRIORITAIRE	 C'EST IMPORTANT MAIS PAS PRIORITAIRE	 C'EST SECONDAIRE	 CE N'EST PAS DU TOUT PRIORITAIRE
601	151	12	6

Merci pour votre réaction. Aider nous à améliorer le projet grâce à vos idées et connaissances en le commentant.

[COMMENTER LE PROJET](#)



Comment pouvons-nous améliorer ce projet ?

Nous avons besoin de vos idées et de vos connaissances pour rendre ce projet plus concret.

Tous les champs sont obligatoires, sauf indication contraire.

Votre prénom sera affiché à côté de votre commentaire.

Ecrivez votre commentaire



Nous avons besoin de vos idées et de vos connaissances pour rendre ce projet plus concret.

Make.org demande l'email du participant comme gage de participation sérieuse. Cela nous permettra également de recontacter certains participants pour discuter plus en détails d'une remarque ou suggestion et de vous tenir informés des résultats. Pour en apprendre plus sur comment nous traitons ces données personnelles et sur votre droit d'opposition, veuillez consulter la [Charte des données personnelles](#) 📄

Verification Anti-Robot
Cliquez ici pour vérifier
FriendlyCaptcha

COMMENTER

119 commentaires

CHRISTOPHE

31/10/2022 - 13:25 Signaler

On aimerait plus de transparence sur nos droits retraites

↳ Répondre

3. La concertation

La méthode d'analyse

“Aide à la gestion des cotisations”

136 commentaires ; 1 622 réactions ;
18 propositions administrateurs



Descriptif du projet

“Ce projet vise à **simplifier la cotisation** en multipliant les **outils de gestion**, favoriser **l'anticipation** des cotisations et également pouvoir **moduler les niveaux de cotisation**. Pour cela, produire un **récapitulatif annuel** des cotisations, calculs et affectations, comprenant les régularisations. Consultable par les agents, le récapitulatif sera également poussé par mail et servira de base pour modifier son niveau de cotisation mensuel selon des modalités à définir”

Traits d'image du projet

Prioritaire

70%

**Réponse
efficace**

87%

**Bénéfices
suffisants**

92%

“Aide à la gestion des cotisations”

136 commentaires ; 1 622 réactions ;

18 propositions administrateurs

Enrichissement des participants en ligne

1 Projet salué pour sa **clarification sur des éléments aujourd'hui complexes**. Les participants abondent davantage sur le volet du dédié à la **temporalité de paiement des cotisations**.

2 Les participants souhaitent **davantage d'informations détaillées** dans le récapitulatif : détails et affectations du paiement, notifications plus visibles des régularisations, et pouvoir **fournir plus de documents**.

3 Aller plus loin dans l'outillage et permettre **une simulation/projection en temps réel des cotisations** en fonction de l'activité (embauché un employé, évolution de chiffre).

4 Pouvoir adapter **les cotisations payables en avance**, notamment les régularisations. Pouvoir piloter un **budget prévisionnel** dédié aux cotisations en rentrant des données.

Enrichissement Administrateurs

→ Priorité des administrateurs sur sur **les délais de cotisation**, spécifiquement pour les TI. L'échelon du **trimestre ou mensuelle** est poussé, voire même en fonction du revenu “semi-réel” ou selon les **temps forts** de la vie d'une entreprise.

→ Multiplier les possibilités de **régulariser plus souvent**, pousser notamment la question du **prélèvement à la source**.

→ Convergence aussi sur la **pédagogie/simplification** : que le simulateur permette de mieux anticiper les prélèvements à venir à long terme.

→ De nouvelles idées :

- **Mieux communiquer** sur les offres services existants, ça passe par la valorisation des simulateurs existants.
- Envisager **une déclaration commune avec les impôts**.
- Des fonctionnalités à ajouter dans l'espace personnel : **signature numérique des documents** ou **coffre fort numérique**

Ce que cette démarche nous a révélé et apporté

Tour de table

Le grand dialogue : une discussion constructive, sans bashing

**+10 100
propositions**

Taux de refus = 20%

Motifs de refus majoritaire

- incompréhensible
- hors-sujet
- propositions en doublons

Un vingtaine seulement de messages de plaintes

Les suites du Grand dialogue

Tour de table

A vos questions , réactions !