

RAPPORT ANNUEL 2017

URSSAF GUYANE

SOMMAIRE

4 LES TEMPS FORTS 2017 DE L'URSSAF GUYANE

6 LES CHIFFRES CLÉS

7 RENCONTRE AVEC...

8 LES TEMPS FORTS 2017 DU RÉSEAU DES URSSAF

11 NOTRE ACTION AU QUOTIDIEN

12 Collecter avec efficacité et
équité

18 Optimiser la gestion de
trésorerie

20 Contrôler pour garantir
l'équité de traitement

24 Informer et sécuriser les
pratiques des cotisants

26 Accompagner les cotisants
et les partenaires

30 UNE ÉQUIPE DE 47 COLLABORATEURS

31 Des collaborateurs au
service de la performance

32 Notre organisation

34 LA GOUVERNANCE

35 Le conseil d'administration
et la commission de recours
amiables

36 GLOSSAIRE

38 CONTACT

PROFIL

AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

RÉSEAU
PARTENAIRES

SIMPLIFICATION

CONTRIBUTIONS SOCIALES
COTISATIONS SOCIALES

MISSIONS

TOUT NUMÉRIQUE

SÉCURITÉ SOCIALE
SERVICE AUX COTISANTS
SOLIDARITÉ
QUALITÉ

➡ 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 tels que l'Unédic, le fonds de solidarité vieillesse (FSV), la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), le fonds CMU ou encore les autorités organisatrices de la Mobilité (AOM). Soit un total de 900 partenaires.

➡ LES URSSAF S'ATTACHENT À DÉVELOPPER LA MEILLEURE QUALITÉ DE RELATION ET DE SERVICE AVEC CHACUN DES 9,4 MILLIONS DE 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).

ACOSS.FR



URSSAF.FR



FAITS MARQUANTS

LES TEMPS FORTS 2017 DE L'URSSAF GUYANE

janvier

«Accompagnement rapproché» pour les entreprises entrant en DSN, au 1er janvier 2017

La Déclaration sociale nominative devient obligatoire pour l'ensemble des entreprises françaises, au 1er janvier 2017. Cette généralisation a été précédée de nombreuses actions de sensibilisation, de communication et médiatiques en vue d'accompagner au mieux les employeurs dans cette dé-



marche d'appropriation et d'intégration de l'outil.

Au 30 novembre 2017, 3002 entreprises guyanaises sur 4711 ont intégré le dispositif DSN.

février

Cérémonie d'Inauguration des nouveaux locaux de la CGSS Guyane

L'immeuble Barrat a bénéficié de travaux de réfection en 2010 dans l'attente de pouvoir reloger les personnels du Recouvrement et de la direction des Risques Professionnels dans de nouveaux locaux. L'idée de déménager au Forum Baduel est de conjuguer deux ambitions :

1. Offrir de manière pérenne de

meilleures conditions de travail aux agents

2. Offrir aux usagers une qualité d'accueil adaptée à leurs besoins. D'autres services de la CGSS ont déménagé au Forum Baduel : La direction de la Branche Retraite et de la MSA. Le Forum a également accueilli les nouveaux locaux du RSI.



Évolution en compétences des gestionnaires du Recouvrement, pour une meilleure qualité de service auprès des cotisants.

La formation OMEGA 3 (2 sessions de 5 mois) a mobilisé 80% des techniciens de la branche Recouvrement sur toute l'année 2017. OMEGA 3 est une formation diplômante obligatoire pour les gestionnaires du Recouvrement ayant pour objectifs d'asseoir leurs connaissances de la législation, de la réglementation et des processus métier. Taux de réussite aux examens : plus de 90% .



octobre

UN NOUVEL OUTIL DE GESTION DES FLUX ENTRANTS, OPEX.

« La formation sur ces scanners fut intense car il a fallu appréhender les différents types de documents et leurs traitements par OPEX. En tant qu'assistante de Direction, ma tâche sera de préparer les plis entrants adressés au Recouvrement. Ce matériel nous permettra sans aucun doute de gagner du temps dans la gestion de notre courrier entrant et de nous montrer plus réactif envers nos cotisants ». - Sarah PULCHERIE, Assistante de direction Recouvrement à la CGSS Guyane.

mars-avril

MOUVEMENT SOCIAL ET IMMOBILISME ÉCONOMIQUE

« Il est difficile pour les entités compétentes d'évaluer les pertes subies par les entreprises. Pour la CGSS, sa mission de recouvreur est mise à mal puisque 14 millions d'euros de cotisations sociales sont encaissées en 2016 et 12 millions en 2017, relativement à une probabilité d'impayés à hauteur de 10 points ». - *Monique Harang, Directeur général de la CGSS Guyane pour le France Guyane d'avril 2017.*

avril

Mesures de sortie de crise présentées aux entreprises, en plénière

Les partenaires et acteurs économiques et du travail locaux (ME-DEF, Dieccte, Pôle Emploi, socio-professionnels, RSI, CGSS, ...) organisent, dans un contexte d'immobilisme économique, des sessions d'information sur les dispositifs mis en place pour accompagner les entreprises face à leurs



obligations sociales dont elles sont toujours redevables. La « Rencontre Entreprises » au Grand Hôtel Montabo, est l'occasion d'appeler à l'apaisement et de présenter ces dispositifs facilitateurs :

- Ouverture de la messagerie de-laicrise973@cgss-guyane.fr afin de recevoir les demandes de mo-

ratrices des entreprises, au regard de l'arrêté interministériel du 2 mai 2017

- Mise en place du chômage partiel par la Dieccte.

octobre

Dernière phase de déploie- ment d'OPEX au Forum Baduel

Dans cette dernière phase du déploiement d'OPEX, phase opérationnelle, une formation est conduite par l'Acoss et d'experts OPEX auprès des managers et des techniciens des branches concernées, Retraite et Recouvrement.



Première participation de la
branche Recouvrement aux
« Matinées Employeurs » qui
rencontrent pour cette toute
1ère édition, un vif succès.



Les matinées employeurs sont des occasions pour les entreprises de demander des informations pratiques de rencontrer l'ensemble des interlocuteurs de la protection sociale. Ainsi, les divers domaines d'expertise de la CGSS GUYANE (branches Maladie, Retraite, Direction des risques professionnels, Services médical, Service social et Urssaf) se sont réunis à Cayenne et à Saint-Laurent-du-Maroni pour échanger sur les thématiques actuelles tels la pénibilité au travail, le retour à l'emploi et sur le volet recouvrement : la DSN et les « mesures après-crise » suite au mouvement social de mars/avril 2017.

LES CHIFFRES CLÉS



443

millions d'euros redistribués
aux tiers (Unedic, RSI, Cades, ...) et aux branches du Régime général
(Santé, Retraite, Famille)



22 186

comptes cotisants gérés



86 %

de cotisations déclarées collectées



345

cotisants contrôlés
Contrôles comptables d'assiettes, lutte contre le travail dissimulé
et actions de prévention.

4,3 M€ de redressements
1,7 M€ de restitution



47

collaborateurs

Femmes et hommes en CDI au 31-12-2017

1

site administratif
à Cayenne

1

permanence
à Saint-Laurent du Maroni

...



6118

Appels téléphoniques reçus

89 %

des employeurs déclarent leurs cotisations sur internet (Régime général)

Le réseau des urssaf

AU 1^{ER} JANVIER 2018

Une caisse nationale, l'**ACOSS**

22 Urssaf régionales

6 organismes inter-branche
(4 Cgss, Css Mayotte, Ccss Lozère)

8 centres nationaux
dédiés aux offres de services



9,4 millions
de comptes cotisants gérés



498 milliards encaissés

(Hors reprise de dette par la Cades)

Près de
14 000 collaborateurs

0,26%

Le coût de gestion
des sommes encaissées.

RENCONTRE AVEC...

MONIQUE HARANG Directeur général de la CGSS Guyane



QUE RETENEZ-VOUS DE L'ANNÉE 2017 ?

L'année 2017 restera à jamais marquée pour tous les guyanais par le grave et long conflit social de mars et avril 2017. Il traduit les désarrois et la colère d'une société en panne que ce soit sur le volet économique ou sociétal, société guyanaise durement mise à l'épreuve par le défi démographique, défi durci par l'afflux massif de migrants demandeurs d'asile renforcé depuis le second semestre 2015. La Caisse, de par la portée de ses missions de service public de la protection sociale, a été impactée de plein fouet.



QU'EST CE QUI A MARQUÉ L'ACTIVITÉ DE L'URSSAF CETTE ANNÉE ?

L'activité de la Branche a été particulièrement marquée par la mise en œuvre des Accords de Guyane et celle des Instructions Interministérielles mais aussi par les sollicitations générées sur ces thèmes émanant des partenaires sociaux, qu'ils soient institutionnels comme les services de la Préfecture, la CCIG, la DIECTE, ou encore qu'il s'agisse des organisations socio-professionnelles comme la CPME, les différentes Fédés ou le MEDEF. C'est ainsi que plus de 2 000 moratoires spécifiques ont été demandés. Sans compter l'afflux des cotisants aux accueils et par tous les canaux de communication.

Grosse activité aussi mais permanente avec la lutte contre le travail clandestin. En effet, les demandeurs d'asile arrivent sur notre territoire mais n'ont pas l'autorisation de travailler tant que leur dossier n'a pas abouti. Etant donné qu'il faut subvenir aux besoins de sa famille, les individus se mettent en situation d'infraction en travaillant illégalement.



QUELS SERONT LES PRINCIPAUX DÉFIS À RELEVER EN 2018 ?

Amorcée depuis 2017, pour 2018 et 2019, sans conteste, le plus gros défi demeure est celui de mener à bien le schéma de transition du RSI pour une intégration totale au 1er janvier 2020. Cela dit, le passage au digital suppose que la Branche soit à même d'accompagner les cotisants dans la transition numérique et, pour certaines catégories d'entre eux, ce n'est pas chose simple, donc il s'agit d'un challenge bien réel pour tous les collaborateurs de la Branche.

Bien d'autres défis sont au rendez-vous mais ceux-là me semblent majeurs d'autant que la diminution de nos restes à recouvrer, demeure le fil rouge permanent, à commencer par les dettes du secteur public.



QUELLES SONT LES CONDITIONS DE RÉUSSITE À METTRE EN ŒUVRE ?

Les recettes en la matière demeurent intemporelles : des conditions de travail *ad hoc*, des collaborateurs bien formés et motivés, un encadrement déployant un management de qualité, et des ressources et outils adaptés aux charges. Ceci dit, la nomination du Sous-Directeur du Recouvrement à compter du 1er mars 2018 y contribuera de manière efficiente et performante.

LES CHANTIERS PRIORITAIRES

DU RÉSEAU DES URSSAF ET DE SA CAISSE NATIONALE, L'ACOSS

COG 2018-2022

OFFRIR AUX ENTREPRISES UN SERVICE PERFORMANT ET ADAPTÉ À LEUR SITUATION

4 axes de travail

➤ FACILITER L'ACCOMPLISSEMENT DES DÉMARCHES PAR LES COTISANTS AU TRAVERS DE SERVICES ACCESSIBLES, ADAPTÉS ET INNOVANTS

Le réseau doit poursuivre ses démarches de modernisation et de digitalisation de sa relation de service en enrichissant son offre Internet et son offre mobile, tout en poursuivant l'amélioration de la prise en charge sur les canaux traditionnels, dans une optique de personnalisation de la relation avec l'Urssaf. Ces travaux permettront de renforcer le consentement au prélèvement social et la performance de la branche.

➤ FACILITER LA CRÉATION ET LA REPRISE D'ENTREPRISE

Les créateurs et repreneurs d'entreprise doivent faire l'objet d'une offre de service dédiée, caractérisée par la simplification du processus de création d'entreprise auprès du Centre de Formalités des Entreprises (CFE) et par le déploiement de services différenciés et attentionnés d'accompagnement des nouveaux cotisants, directement ou par l'intermédiaire des tiers déclarant.

➤ METTRE EN ŒUVRE UNE OFFRE DE SERVICE SPÉCIFIQUE POUR LES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Face aux nombreux espoirs exprimés dans le cadre de la réforme, la branche du Recouvrement s'engage, en lien avec les autres branches du régime général, à mettre en œuvre une offre de service dédiée aux travailleurs indépendants, dans le contexte de la suppression du régime social des indépendants (RSI). L'amélioration de la qualité du service rendu aux cotisants et la sécurisation du lien entre les cotisations et les droits contributifs des travailleurs indépendants (retraite, indemnités journalières, invalidité, décès) constituent les orientations prioritaires de ce chantier.

➤ PORTER ATTENTION AUX CATÉGORIES SPÉCIFIQUES DE COTISANTS

La branche du Recouvrement doit répondre aux situations particulières des cotisants relevant de règles et dispositifs spécifiques. Elle doit proposer une offre de service adaptée à chacune d'entre elles, s'appuyant

sur un guichet unique pour le compte de plusieurs attributaires, des formalités simplifiées et dématérialisées, et des modes de contact spécifiques.

GARANTIR LE FINANCEMENT PERFORMANT, EFFICACE ET ÉQUITABLE DE LA PROTECTION SOCIALE

6 axes de travail

➤ GARANTIR LA QUALITÉ ET LA FIABILITÉ DES DÉCLARATIONS VIA LE CONTRÔLE OU LA FIABILISATION

La qualité des données déclarées par les cotisants est essentielle à la garantie des droits sociaux des assurés, au maintien d'une concurrence économique équitable entre entreprises, et pour les partenaires (répartition des fonds collectés, analyses économiques...). La branche s'engage à améliorer les processus visant à vérifier et à sécuriser les déclarations en s'appuyant sur les évolutions techniques et réglementaires intervenues ces dernières années ou en cours : généralisation de la Déclaration Sociale Nominative (DSN), meilleure connaissance des tiers déclarants, dispositions législatives liées au contrôle à la demande ou au droit à l'erreur notamment.

Cet engagement d'amélioration repose sur une approche globale et articulée entre les dispositifs de fiabilisation des données déclaratives et les démarches de prévention et de contrôle.

➤ RENFORCER LA LUTTE CONTRE LE TRAVAIL ILLÉGAL (LCTI)

L'amélioration continue des résultats constatés en matière de redressement LCTI depuis dix ans par la branche sera poursuivie. Elle sera complétée par une orientation stratégique nouvelle d'amélioration de la performance du recouvrement des redressements LCTI.

➤ CONCILIER EFFICACITÉ DU RECouvreMENT ET ACCOMPAGNEMENT DES DIFFICULTÉS ÉCONOMIQUES DES ENTREPRISES

L'enjeu principal sera d'adapter, de renforcer et de moderniser les outils de détection et de traitement des difficultés des entreprises afin de maintenir ce

juste équilibre entre recouvrement et accompagnement des cotisants. Un autre enjeu majeur consistera à mettre en place un plus grand profilage des parcours de recouvrement en fonction des spécificités de certaines catégories de cotisants ou de situations. La mise en œuvre de ces objectifs s'appuiera sur le développement de compétences et d'outils, notamment via les données DSN, permettant de détecter de manière anticipée les difficultés des entreprises ; une adaptation des modalités d'accompagnement à la situation de l'entreprise ; l'optimisation du recouvrement et la sécurisation des créances sociales.

● ASSURER LA GESTION DE TRÉSORERIE ET AMÉLIORER LE PILOTAGE DES RECETTES

Au cours de la période 2018-2022, quatre éléments de contexte sont porteurs d'enjeux pour la branche : le volume annuel des flux financiers devrait continuer à croître dans le contexte de l'extension des missions confiées à la branche, ceci dans un environnement bancaire en évolution ; les besoins de financements de trésorerie resteront d'abord à un niveau élevé et pourraient décroître en fin de période ; les risques sur les flux et les financements resteront présents (dont l'éventualité d'une hausse des taux d'intérêt sur la période) ; la nécessité d'un pilotage fin et fiable des comptes et de la trésorerie constitue une attente forte des Pouvoirs publics et la branche se doit, au regard de la centralisation des masses financières, de contribuer activement à ce pilotage.

Dans ce contexte, la branche doit optimiser la gestion de trésorerie et améliorer le pilotage des recettes.

● OUVRIR LES DONNÉES ET DIFFUSER LA CONNAISSANCE ÉCONOMIQUE

Au cours de la période 2018-2022, cette mission sera profondément renouvelée pour tenir compte des évolutions technologiques et réglementaires qui offrent des opportunités nouvelles à la branche, telles que la montée en charge de la DSN, y compris sur le champ public, et la mise à disposition de données par établissements et par salariés plus fréquentes et plus fiables ; les technologies permettant de traiter en temps réel de grandes masses d'informations (Big data) ou de localiser géographiquement les données (GPS) ; des obligations d'ouverture renforcées par la loi sur la République numérique du 7 octobre 2016.

● AMÉLIORER ET ÉTENDRE LE SERVICE RENDU AUX PARTENAIRES ATTRIBUTAIRES

Les pouvoirs publics ont régulièrement étendu le périmètre d'intervention de la branche Recouvrement à de nouveaux partenaires institutionnels et pour de nouveaux prélèvements, car cette extension est porteuse d'améliorations tant pour les cotisants (réduction du nombre d'interlocuteurs) que pour les partenaires attributaires qui bénéficient des performances élevées de la branche en termes de recouvrement, de

trésorerie et de contrôle.

Dans ce cadre, la branche doit améliorer et étendre le service rendu aux partenaires attributaires.

ADAPTER LE FONCTIONNEMENT DU RÉSEAU POUR MENER À BIEN LES AMBITIONS DE LA BRANCHE

3 axes de travail

● PILOTER UN RÉSEAU EFFICIENT ET SOLIDAIRE

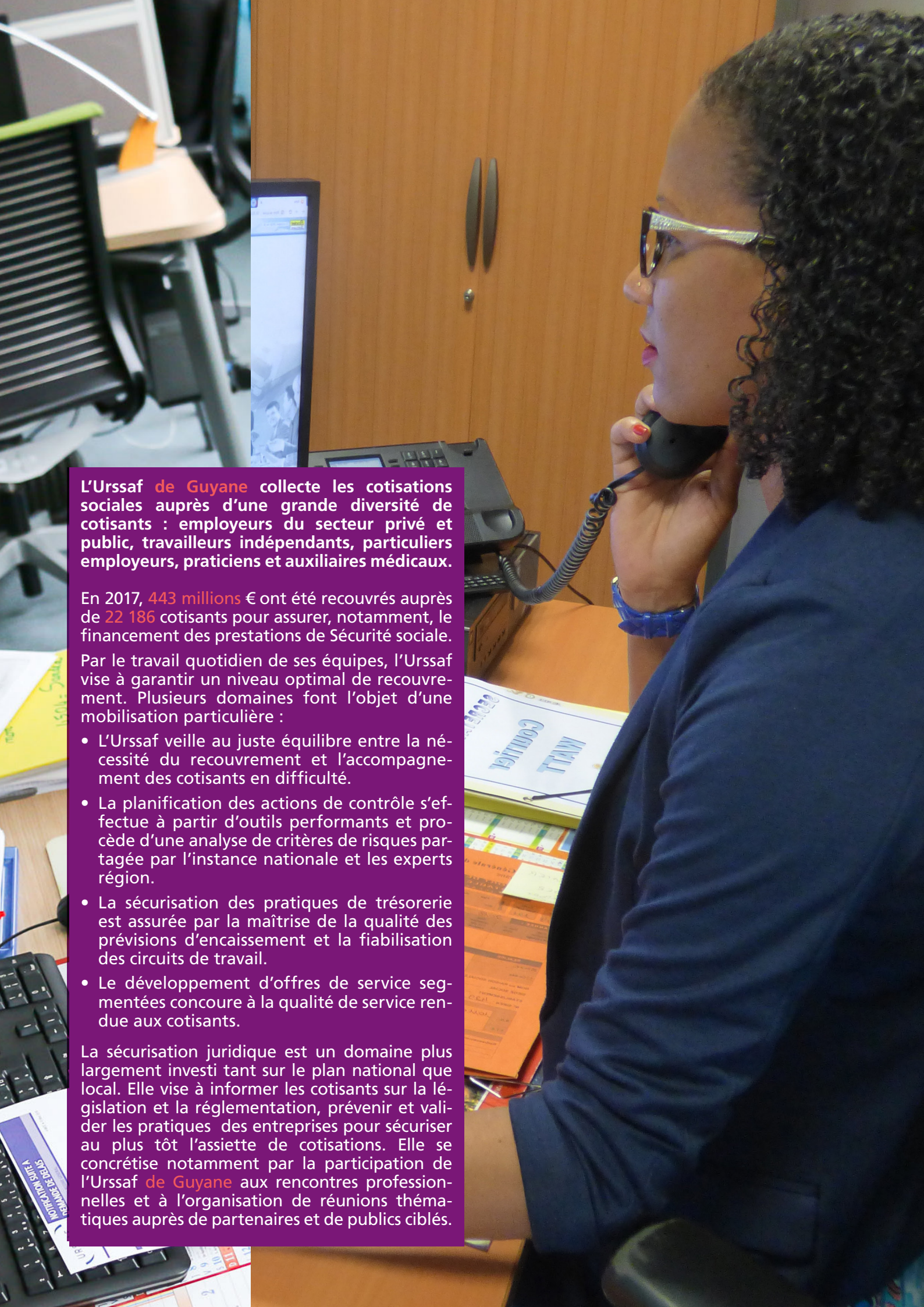
Profondément réorganisée au cours des deux précédentes périodes conventionnelles sur l'ensemble de ses composantes (Acos, Urssaf, informatique), la branche du Recouvrement doit désormais repenser la manière de piloter son réseau, en trouvant de nouveaux équilibres entre proximité territoriale et expertises nationales, entre compétences métier et logiques transverses, et entre maîtrise des coûts, maîtrise des activités et gestion durable.

● MIEUX PILOTER ET ACCOMPAGNER LES RESSOURCES HUMAINES

La Cog 2018-2022 porte d'importantes évolutions métier, un accroissement des exigences de performance et de maîtrise, et l'intégration d'une partie des équipes du RSI au sein de la branche Recouvrement. Dans ce contexte, la branche doit être en capacité de piloter et d'accompagner les redéploiements fonctionnels d'effectifs et de faire évoluer les compétences des collaborateurs. Le pilotage des ressources humaines intégrera les orientations en matière de service et de culture digitale et placera la responsabilité sociale au cœur des pratiques des organismes du réseau. Convaincue que les compétences et l'investissement de ses collaborateurs constituent la première de ses ressources, la branche entend, dans le cadre de sa démarche RSE, réaffirmer son attachement à la qualité de vie au travail de ses agents, et à un contenu et un environnement de travail facteur de motivation pour ces derniers.

● MODERNISER L'INFORMATIQUE DE LA BRANCHE

Durant la période 2018-2022, l'informatique de branche doit être un contributeur majeur à la stratégie de l'Acos tout en maîtrisant les coûts récurrents, au profit des projets et des actions d'innovation. Les actions relatives à l'informatique de branche sont détaillées dans un schéma directeur des systèmes d'information.



L'Urssaf de Guyane collecte les cotisations sociales auprès d'une grande diversité de cotisants : employeurs du secteur privé et public, travailleurs indépendants, particuliers employeurs, praticiens et auxiliaires médicaux.

En 2017, 443 millions € ont été recouvrés auprès de 22 186 cotisants pour assurer, notamment, le financement des prestations de Sécurité sociale.

Par le travail quotidien de ses équipes, l'Urssaf vise à garantir un niveau optimal de recouvrement. Plusieurs domaines font l'objet d'une mobilisation particulière :

- L'Urssaf veille au juste équilibre entre la nécessité du recouvrement et l'accompagnement des cotisants en difficulté.
- La planification des actions de contrôle s'effectue à partir d'outils performants et procède d'une analyse de critères de risques partagée par l'instance nationale et les experts région.
- La sécurisation des pratiques de trésorerie est assurée par la maîtrise de la qualité des prévisions d'encaissement et la fiabilisation des circuits de travail.
- Le développement d'offres de service segmentées concoure à la qualité de service rendue aux cotisants.

La sécurisation juridique est un domaine plus largement investi tant sur le plan national que local. Elle vise à informer les cotisants sur la législation et la réglementation, prévenir et valider les pratiques des entreprises pour sécuriser au plus tôt l'assiette de cotisations. Elle se concrétise notamment par la participation de l'Urssaf de Guyane aux rencontres professionnelles et à l'organisation de réunions thématiques auprès de partenaires et de publics ciblés.

NOTRE ACTION AU QUOTIDIEN

COLLECTER AVEC EFFICACITÉ ET ÉQUITÉ

De la réception des données, à la gestion des échéances qui incombent aux cotisants, en passant par l'identification des personnes redevables, la gestion des comptes est une étape essentielle de l'activité des Urssaf. Le but est la fiabilisation des données fournies par les cotisants.

LA GESTION DES COMPTES DES ENTREPRISES DU RÉGIME GÉNÉRAL

LA FIABILISATION DES DONNÉES DES COTISANTS

Des opérations de fiabilisation sont réalisées afin de s'assurer de la cohérence et du respect des obligations déclaratives des cotisants ainsi que de l'exactitude des données transmises à nos partenaires. Ces actions de fiabilisation portent particulièrement sur les exonérations, le Crédit d'impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE), les taxations d'office, le versement transport, le taux accident du travail provisoire, la contribution patronale au financement des organisations syndicales, les anomalies administratives liées à la DSN et la fiabilisation du numéro de Siret.



Au 30/11/2017

4711
entreprises éligibles à la DSN

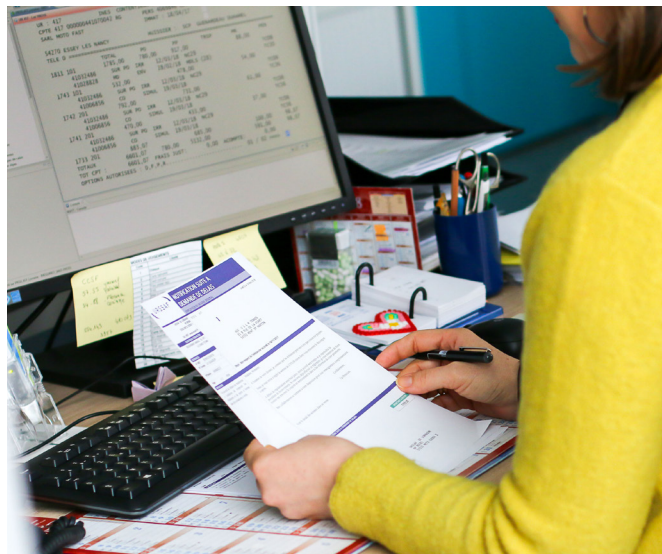
3002
ont intégré le dispositif

L'OUTIL DE GESTION DES FLUX ENTRANTS, OPEX, EST OPÉRATIONNEL

OPEX consiste en la numérisation et l'indexation des flux entrants (courriers postaux et non postaux). L'objectif, *in fine*, est de réduire fortement la circulation et la manipulation de papier et de chèques au sein des branches Recouvrement et Retraite, tout en

gagnant en productivité.

L'organisation du travail a donc dû être revue par la reconfiguration des équipes et pour une meilleure appropriation de l'outil en interne. Par exemple, les gestionnaires indexent désormais les courriers à l'écran depuis leur poste de travail et ils ne sont plus sollicités pour la création de coupons-chèques (FIC) : le risque de perte de papier est considérablement réduit, la transmission sécurisée des documents.



GÉNÉRALISATION DE LA DÉCLARATION SOCIALE NOMINATIVE AU 1ER JANVIER 2017

Le passage à la DSN implique, pour l'Urssaf, une gestion nouvelle des comptes cotisants et une adaptation de ses services. Pour les entreprises, ce dispositif va remplacer la plupart des déclarations sociales, allégeant ainsi leurs démarches administratives. La DSN est une nouvelle modalité de transmission unique, mensuelle et dématérialisée des données de la paie issues d'un logiciel de paie et RH qui devient obligatoire pour tous en janvier 2017. Cependant suite aux difficultés rencontrées par les entreprises, les pouvoirs publics leur ont octroyé un délai supplémentaire. Ainsi, l'objectif du 100% DSN devra être atteint au 31 décembre 2017 pour toutes les entreprises du régime général.

Dans cette démarche d'appropriation et d'intégration de l'outil, de nombreuses actions de sensibilisation, de communication, d'information sont organisées régulièrement auprès des cotisants et des cabinets comptables. Par ailleurs, des actions plus ciblées sont menées avec l'appui des partenaires tels que les socio-professionnels, le MEDEF, ... Aussi, une ligne téléphonique dédiée ainsi qu'une adresse courriels spécifique sont mis à la disposition des cotisants pour toute demande d'information ou d'assistance auprès du correspondant DSN local.

2017

LES DONNÉES DU
RECouvreMENT

RÉSULTATS

62,25%

taux de décroché

90%

taux de respect
des délais de réponse
aux courriels

18,69/20

qualité de réponse
cible = 18/20

FAIT MARQUANT

La mobilisation sociale de mars/avril 2017 a eu des conséquences importantes sur l'activité

A défaut de pouvoir assurer physiquement la continuité de service, les entreprises ont été incitées à utiliser les moyens de paiement en ligne afin que leurs cotisations soient perçues en temps et en heure. Le pôle Gestion des comptes cotisants, dès la reprise de son activité, s'est concentré sur les dossiers « en rejet » qui se sont accumulés durant cette période critique.

TABLEAUX

LE DÉNOMBREMENT DES COTISANTS

<i>En nombre</i>	2016	2017	Evolution
Employeurs du secteur privé	8 021	8 389	4,60%
Administration et Collectivités Territoriales	118	120	1,70%
Particuliers employeurs (hors Paje/Césu)	4 682	4 662	-0,40%
Employeurs et Travailleurs indépendants	8 620	8 329	-3,40%
Praticiens et Auxiliaires Médicaux (PAM)	655	0	-100,00%
Assurés Volontaires (AV)	33	38	15,20%
"Cotisants au Régime de Résidence (CRR) et Assurés Personnels (AP)"	351	587	67,20%
Comptes Divers	61	61	0%
Total des comptes actifs	22 541	22 186	-1,60%

MESURES D'EXONÉRATIONS

<i>En euros</i>	2016	2017	Evolution
Mesures générales d'encouragement à la création d'emplois et à la RTT et au pouvoir d'achat	9 113 878	9 812 294	7,70%
Mesures en faveur de l'emploi de publics particuliers	12448665	11036165	-11,30%
Mesures en faveur de l'emploi dans certaines zones géographiques"	94381264	91652544	-2,90%
Mesures en faveur de secteurs particuliers et autres mesures	430182	356419	-17,10%
Total	116 373 989	112 857 422	-3,00%

ZOOM

Poids des différentes catégories de cotisants

<i>En pourcentage</i>	Guyane
Employeurs du secteur privé	37,8
Employeurs et Travailleurs indépendants	37,6
Particuliers employeurs (hors Paje/Césu)	21,0
Administrations et Collectivités Territoriales	0,5
Divers	3,1

EN DATES

La bascule du TTS vers le TESE prévue le 1er janvier 2018 est reportée au 1er janvier 2019.



LA GESTION DES COMPTES DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Depuis 2014, chaque région a mis en place une organisation commune au réseau des Urssaf et aux Caisses RSI pour répondre aux enjeux de qualité de service attendue par les assurés et d'efficacité collective visée par les pouvoirs publics. Ce cadre de collaboration renforcée a permis de mieux coordonner la gestion des activités sur toute la chaîne de traitement des dossiers y compris l'accueil des travailleurs indépendants.

LE RAPPROCHEMENT DU RSI ET DE L'URSSAF

Dans le prolongement de la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2017, les caisses RSI et les Urssaf ont renforcé dès le 1er janvier 2017 leur organisation commune et leur partenariat (responsabilité partagée)



23
millions d'€ encaissés sur
les revenus des Travaillleurs
indépendants dont

16
millions ont été reversés au
RSI

dans le but de mieux gérer le recouvrement des cotisations sociales des travailleurs indépendants. Cette nouvelle organisation du recouvrement des cotisations conduira à :

- améliorer le service rendu autour du recouvrement des cotisations,
- faciliter le contact avec les organismes.

Elle changera, ni le calcul, ni le montant des cotisations dues par les assurés. Un directeur responsable du recouvrement des travailleurs indépendants sera nommé pour piloter cette réforme. Cette nouvelle organisation prévoit le transfert du recouvrement de la cotisation maladie des professions libérales au 1er janvier 2018. L'intégration totale des

travailleurs indépendants au régime général sera effective en 2020.

Parallèlement à la mise en place de cette organisation, la promotion des services dématérialisés (télépaiement, ...) s'est poursuivie en 2017 pour fluidifier et sécuriser la gestion de l'information.

LA FUSION DES COMPTES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS ET PRATICIENS AUXILIAIRES MÉDICAUX

Au 1er janvier 2017, une simplification administrative est réalisée avec le regroupement des deux comptes Urssaf en un seul : fusion de la cotisation maladie sur le compte allocations familiales et CSG/CRDS. Cette évolution permettra une meilleure lisibilité et compréhension des cotisations par les cotisants concernés.

En amont de cette démarche, des travaux de fiabilisation avaient démarré en 2016, notamment :

- le publipostage pour incitation au prélèvement automatique,
- la fiabilisation des données administratives.

Afin d'informer les cotisants sur cette nouveauté, une notification descriptive a été adressée à l'ensemble des professionnels de santé impactés au cours du quatrième trimestre 2016 pour une entrée en vigueur de cette mesure en début d'année 2017.



La poursuite des différentes phases concernant le schéma de transformation du RSI constituera une des priorités de la CGSS Guyane.

Yolaine Elfort, Responsable
Gestion des comptes cotisants

UN RAPPROCHEMENT TANT COMPTABLE ET ADMINISTRATIF QUE GÉOGRAPHIQUE

Le déménagement au Forum Baduel au 27 janvier 2017 favorise la collaboration entre le RSI et la branche Recouvrement de la CGSS : les deux organismes ont mutualisé leurs équipes de travail et repensé l'accueil des travailleurs indépendants, notamment par la préfiguration d'un accueil unique.

2017

LES DONNÉES DU
RECouvreMENT

RESULTATS

8329

comptes Travaill^{ers}
indépendants

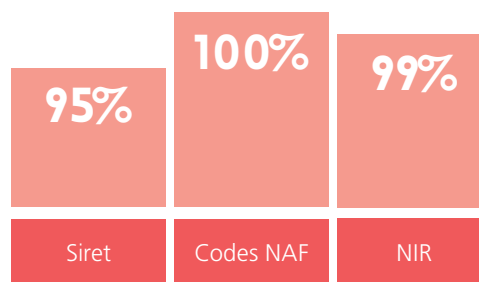
23

millions recouvrés

TABLEAUX

ÉVOLUTION DES COMPTES COTISANTS TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

<i>En nombre</i>	2014	2015	2016	2017	Evolution
Employeurs et Travaill ^{ers} indépendants	9 739	8 750	8 620	8 329	-3,40%
Praticiens et Auxiliaires Médicaux (PAM)	584	628	655	0	-100,00%

ACTIONS DE FIABILISATION DU FICHIER
TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

ZOOM

Exonération spécifique de début d'activité

Pour les créations d'activité dans les départements d'Outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane), une exonération totale de cotisations d'allocations familiales et de CSG-CRDS est appliquée durant une période de 24 mois à compter de la date de création de l'activité. La Contribution à la formation professionnelle (CFP) n'est pas concernée par cette exonération.

Suppression de la dispense de cotisations

La cotisation d'allocations familiales, la CSG-CRDS et la contribution à la formation professionnelle (CFP) sont désormais dues quels que soient le montant du revenu professionnel et la situation personnelle du travailleur indépendant.

ET DEMAIN ?

Prévue par la loi de financement de la Sécurité sociale 2018, les services de l'Urssaf s'attacheront à mettre en œuvre la nouvelle organisation du pilotage du recouvrement des cotisations et contributions sociales des travailleurs indépendants artisans et commerçants.

Celle-ci prévoit notamment une responsabilité égale et conjointe des Urssaf et du RSI dans le dispositif.

LE CONTENTIEUX

Le pôle Contentieux, pour garantir une qualité du recouvrement, œuvre selon deux axes : le recouvrement forcé et la gestion des recours. En termes d'effectif, huit agents sont affectés au recouvrement forcé alors que pour la partie amiable, il y a une mutualisation des ressources entre le pôle Gestion des comptes cotisants et le pôle Contentieux. Ce dernier met en place les échéanciers alors que l'autre pôle intervient en amont pour toute régularisation des comptes.

L'objectif du recouvrement forcé est donc de prendre le relais, lorsque les actions dites « amiables » (régularisation des comptes, mise en demeure) n'ont pas abouti. Le recours à un huissier peut alors s'avérer nécessaire pour la signification voire le commandement des contraintes. Ce département Contentieux traite les litiges portés devant la Commission de recours Amiable et/ou devant les différentes juridictions.



Secteur privé et
Travailleurs indépendants

1441
contraintes, pour un
montant de

10
millions d'€ (majorations
et pénalités comprises)

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES EN DIFFICULTÉ

Même au cours de la phase de recouvrement forcé, la résolution à l'amiable d'un litige est toujours proposée au cotisant. Entreprendre, requiert une certaine rigueur pour gérer sa structure, alors il convient de faciliter au mieux son parcours. Il s'agit de l'accompagner et de le sensibiliser à des automatismes de base telle que la simple action de déposer son bordereau de cotisations même pour une déclaration de revenus ou de chiffre d'affaire égale à zéro euro. Le non dépôt des

bordereaux représente, en effet, une part énorme en termes de taxation d'office (TO).

L'Urssaf, au travers du service Recouvrement forcé, participe également à la Commission des chefs de service financier (CCSF). La CCSF est pilotée par le directeur de finances publiques et en cas de dette se réunit collégialement (Urssaf, DGFIP, IGRC, SSI et Pôle emploi). Des délais de paiement sont accordés aux entreprises en difficulté pour leurs dettes fiscales et sociales.

La Commission de recours amiable (Cra) est une autre voie de recours de l'Urssaf qui traite toutes les contestations de premier niveau suite à une mise en de-

meure émise par le pôle Gestion des comptes cotisants ou suite à un contrôle. Si le cotisant n'obtient pas gain de cause, l'affaire peut être portée devant le Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale (TASS).

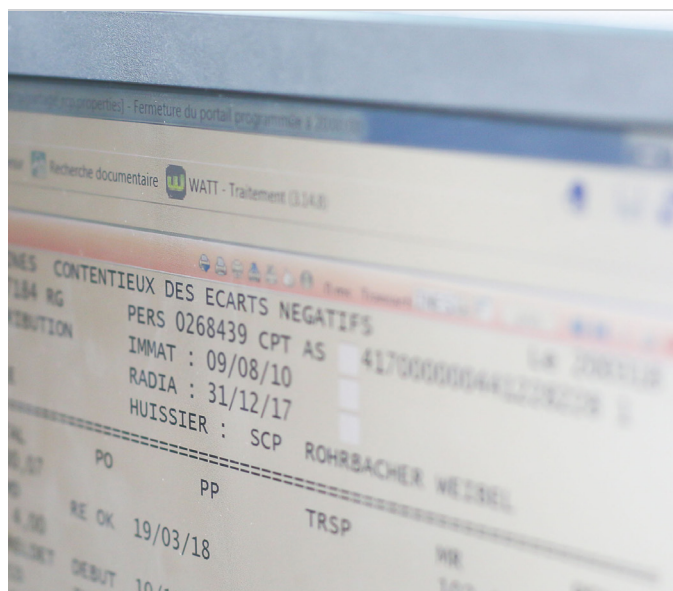
RELATION AVEC LES HUISSIERS

Le pôle du recouvrement forcé collabore avec les huissiers. Ces derniers interviennent en dernier recours lorsque les procédures de recouvrement amiable n'ont pas abouti. Ils signifient les contraintes directement auprès des cotisants « défaillants ».

LE MOUVEMENT SOCIAL DE MARS-AVRIL 2017

Mars-avril 2017 fut une période très critique pour la Guyane et probablement la plus marquante pour la CGSS : un mois de contestation sociale et d'immobilisme économique vécu par l'ensemble des entreprises qui rencontrèrent des difficultés à s'acquitter de leurs cotisations sociales. Des mesures de sortie de crise ont été proposées aux entreprises par le biais de l'application de la lettre interministérielle du 2 mai 2017. Le recouvrement forcé fut suspendu puis des échéanciers démarrant en janvier 2018 ont été mis en place.

Au 31 décembre 2017, la CGSS a reçu environ 2 000 demandes de moratoires via la messagerie dédiée « délai-crise ».



QUELQUES CHIFFRES CLÉS

	En nombre	2014	2015	2016	2017
Nombre de CRA		25	35	33	18
Nombre de saisines TASS		71	134	87	32
Nombre de saisines CAPPEL		7	4	6	1
Nombre de saisines CCAS		1	0	0	0

2017

LES DONNÉES DU
CONTENTIEUX

RESULTATS

32,4%

cible = 36%

taux de recouvrement à 100 jours,
en nombre

52,4%

cible = 67%

taux de recouvrement à 300 jours,
en montant

ET DEMAIN ?

Au 1er janvier 2018, il est prévu l'intégration du RSI au sein du régime général. La planification d'une nouvelle organisation de travail du recouvrement des cotisations et contributions des travailleurs indépendants est envisagée de manière anticipée en 2017.

TABLEAUX

DÉLAIS DE PAIEMENT

<i>En nombre</i>	2014	2015	2016	2017	Evolution
Nombre de délais demandés	806	705	1 002	1 182	18,00%
Nombre de délais accordés	628	645	932	1 117	19,80%

COTISATIONS RESTANT À RECOUVRER

<i>En euros</i>	2016	2017	Evolution
Employeurs du secteur privé	33 247 519	66 140 506	98,90%
Administration et Collectivités Territoriales	6 938 635	3 182 836	-54,10%
Particuliers employeurs (hors Paje/Césu)	581 115	651 950	12,20%
Employeurs et Travailleurs indépendants	26 652 395	29 796 013	11,80%
Praticiens et Auxiliaires Médicaux (PAM)	481 929	0	-100,00%
Assurés Volontaires (AV)	27	0	-100,00%
Comptes Divers	34	43	25,80%
Total	67 901 654	99 771 348	46,90%

Le taux de Restes à recouvrer (RAR)

Le taux de RAR est un indicateur phare de l'activité de recouvrement. Il rapporte le montant des cotisations restant à recouvrer de l'année civile n (au 31 mars de l'année n+1), au montant total des cotisations liquidées au titre de l'année n. Au 31/12/2017, le Taux RAR de la Guyane est de 22,6% pour toutes les catégories de cotisants (RG et TI).

CRÉANCES ET RECOUVREMENT FORCÉ

6 929

Nombre
total de
débiteurs

119 MILLIONS D'EUROS

Reste à recouvrer sur
l'exercice courant

96

Procédures
collectives

ZOOM

Mesures en faveur des cotisants pendant la crise

Un autre dispositif facilitateur mis en place par la Direccte : la possibilité aux entreprises de recourir à l'activité partielle, en invoquant un motif très particulier : une «circonstance à caractère exceptionnel générée par le mouvement social en Guyane». La CGSS y a elle-même recouru étant donné qu'elle est restée close pendant un mois. A la mi-mai 2017, 1.700 établissements ont pu recourir à l'activité partielle, soit un tiers des quelques 5.000 établissements concernés (données Dieccte), sachant que la majorité de ces entreprises sont des micro-entrepreneurs sans employé.

En parallèle, les partenaires et acteurs économiques et du travail locaux (MEDEF, Direccte, Pôle Emploi, socioprofessionnels, RSI, CGSS, ...) ont organisé pendant le mouvement social, par le biais de rencontres, des sessions d'informations sur ces dispositifs.

OPTIMISER LA GESTION DE TRÉSORERIE

La cellule Trésorerie assure l'encaissement des cotisations réglées par chèques, mandats cash, prélèvements, virements ou carte bancaire. Les sommes encaissées doivent être transférées le plus rapidement possible à l'Acosse qui réalise ensuite la répartition auprès de la CPAM, la CAF, le RSI, l'Unedic, ... Cette opération est appelée vidage.

DES PERFORMANCES EN HAUSSE

Comparativement à 2016, 2017 est synonyme de performance avec un IQV (indicateur de qualité de vidage) à 85% en fin d'année pour une cible nationale équivalente. Les objectifs de l'Urssaf ont donc été atteints. Ces bons résultats sur l'IQV s'expliquent, dans un premier temps, par des réajustements horaires qui ont été appliqués pour être en phase avec les transmissions des fonds à l'Acosse. Dans un deuxième temps, c'est la stratégie qui a été revue, puisqu'en effet, un ciblage des appels à cotisations a été opéré auprès d'entreprises aux montants de cotisations importants. L'IQV peut être impacté si de mauvaises prévisions sont effectuées. Cet IQV est l'indicateur de référence pour l'agent comptable de la CGSS. L'enjeu pour l'Urssaf est de recouvrir en temps et en heure pour être en phase avec les prévisions estimées. La branche Recouvrement de la CGSS Guyane effectue un vidage journalier de ses comptes.



5%
taux impayé

89%
des paiements sont
dématisés (en
montant)

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2017

- **Paiement par prélèvement automatique.** Ce mode de règlement est disponible depuis 2016 mais c'est en 2017 que la collecte fut significative.
- **Paiement par carte bancaire en ligne.** La nouveauté est aussi de donner la possibilité aux auto-entrepreneurs d'effectuer leurs paiements par carte bancaire (solution bancaire Payzen) plutôt que par chèque. Ce mode de paiement, réservé pour l'instant uniquement aux auto-entreprises est disponible en Guyane depuis le dernier trimestre 2017. Le paiement par CB est encore peu utilisé sur l'ensemble du territoire.
- **Paiement par mandat.** En 2017, il y a eu un incident sur les validations des autorisations de prélèvements (mandat SEPA). Ces incidents sont liés à une absence de validation électronique (via net-entreprises.fr ou urssaf.fr) par le cotisant ou une absence de validation par l'organisme bancaire du cotisant.
- **Paiement par carte bancaire à l'accueil.** Le terminal de paiement électronique (TPE) est un lecteur de carte bancaire qui se situe à l'accueil de l'Urssaf pour permettre aux cotisants du régime général et les travailleurs indépendants d'effectuer leurs paiements directement sur site en lien avec un gestionnaire d'accueil. Durant le conflit social, du fait de l'activité fortement réduite ayant conduit à la fermeture des accueils de la CGSS, un faible montant des paiements sur site a été enregistré.
- **Paiement par chèque.** Les chèques sont depuis octobre 2017, traités par OPEX. OPEX est un outil de gestion des flux entrants à la CGSS (courriers non postaux et postaux, dont les chèques).

OPTIMISER LA GESTION EN TRÉSORERIE

L'optimisation de la gestion de trésorerie en organisme repose sur deux fondamentaux : la qualité des prévisions d'encaissement et la maîtrise des opérations de vidage des comptes.

La cellule Trésorerie estime chaque jour, pour l'Acosse, les encaissements du lendemain : ce sont les prévisions. Ces dernières doivent être optimales pour que l'Acosse puisse placer ou emprunter les fonds dont elle a besoin sur les marchés bancaires.

2017

LES DONNÉES DE
LA TRÉSORERIE

RÉSULTATS

85%

cible = 85%

La performance de la gestion de trésorerie se traduit par l'indicateur de qualité de vidage (IQV) des comptes.

En Guyane, à fin 2017, elle est à 85% contre 40 à fin 2016.

La qualité de vidage des comptes s'exprime en pourcentage et mesure la performance de la trésorerie de l'Urssaf : l'absence de solde débiteur, la qualité des prévisions quotidiennes, le respect des horaires de vidage des comptes et d'envois des prévisions à l'Acoss.

ZOOM

Télépaiement.

Les cotisants du régime général et les travailleurs indépendants payent de plus en plus par télépaiements ce qui montre une adhésion évidente au principe d'effectuer ses démarches par voie dématérialisée.

Paiement par mandat cash.

Ce mode de paiement est usité en particulier par les cotisants résidant dans des zones enclavées et/ou qui ne possèdent pas de comptes bancaires, ce qui est courant en Guyane.

TABLEAUX

MONTANTS DES ENCAISSEMENTS PAR CATÉGORIE

Cotisations et contributions assises sur ...

<i>En millions d'euros</i>	Montant	Part du total	Evolution 2017/2016
Salaires du secteur privé	280	63%	-3,10%
Salaires du secteur public	131	30%	29,70%
Revenus des travailleurs indépendants	23	5%	0,10%
Divers	8	2%	8,70%
Encaissements totaux	443	100%	5,10%
Revenus d'activité	435	98%	5,10%

RÉPARTITION DES ENCAISSEMENTS PAR ATTRIBUTAIRES

<i>Attributaires</i>	Montant
Maladie	174
AT-MP	18
Vieillesse	108
Famille	45
FSV	0
Cades	15
RSI	16
Unedic	51
Autres tiers	16

À NOTER

Composition de L'agence comptable
du Recouvrement

- 1 agent comptable CGSS
- 1 Fondée de pouvoir CGSS
- 1 Responsable Gestion recouvrement
- 3 techniciens de Trésorerie
- 1 gestionnaire de Maitrise des risques

ET DEMAIN ?

Un nouveau système de pilotage des encaissements (SPE) vient compléter l'outil existant. Le SPE optimise le suivi de vidage/prévisions et améliore la collecte des cotisations. Il permettra l'intégration automatique des flux dans l'outil de gestion de la trésorerie : chèques, virements et prélèvements bancaires, impayés et extraits de comptes (relevés bancaires).

CONTRÔLER POUR GARANTIR L'ÉQUITÉ DE TRAITEMENT

LE CONTRÔLE

UN DES OUTILS STRATÉGIQUES DE LA CGSS EN MATIÈRE DE CONTRÔLE : LE PLAN DE CONTRÔLE

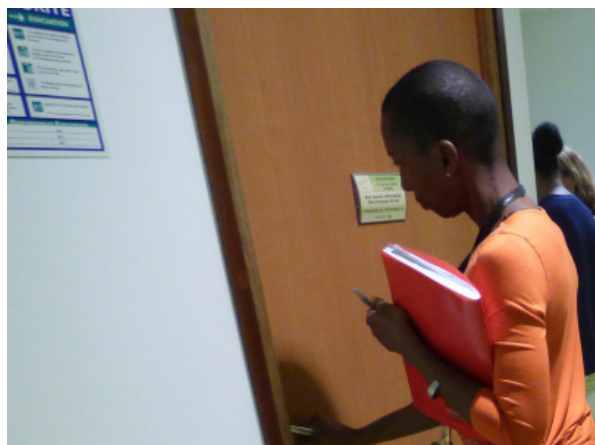
L'activité du service Contrôle de la branche recouvrement de la CGSS Guyane s'articule autour du plan de contrôle qui est élaboré chaque année en fonction d'objectifs nationaux et locaux. En ce qui concerne la partie nationale, il s'agit d'une série de cotisants sélectionnés sur la base de risques identifiés à partir d'études statistiques et d'une sélection de cotisants établie de manière aléatoire. Le ciblage local est opéré selon des critères définis par la Branche recouvrement.

Selon le nombre de salariés et la nature de l'activité, le contrôle a lieu sur place et sur trois années ou alors sur pièces et sur un seul exercice.

Chaque année au regard du CPG (Contrat pluriannuel de gestion) et des orientations nationales qui sont précisées dans la COG (Conventions d'objectifs et de gestion quadriennal), un plan de contrôle est proposé à la Direction du Recouvrement. Ces orientations sont réparties entre les inspecteurs pour la réalisation des contrôles.

Les données du Contrôle s'apprécient au regard du CPG. 2017 étant la dernière année du CPG en cours, le bilan est effectué sur cette période. A la fin du CPG, en résultat cumulé, tous les indicateurs négociés par la Direction générale sont atteints.

Dans un souci de sécurisation juridique, un groupe de lecture a été mis en place en 2017, pour les redressements à fort enjeux, c'est-à-dire représentant plus de



100 000 € et pour les thématiques précisées chaque année par l'Acoss.

Les acteurs de la branche Recouvrement concernés par cette instance de lecture sont les pôles Contrôle et Contentieux ainsi que le Correspondant juridique régional DOM.

Concernant le contrôle des Travailleurs indépendants, il est renforcé par la montée en charge du RSI. En effet, l'intégration du RSI au Régime général est prévue au 1er janvier 2018.

A fin du CPG 2014-2017, 30% du fichier des entreprises contrôlables ont fait l'objet d'une action de contrôle, 32 % des cotisations liquidées ont été contrôlées. Le taux moyen de redressement a été de près de 10 %.

MOUVEMENT SOCIAL DE MARS-AVRIL 2017

Outre la suspension du recouvrement forcé pour permettre aux cotisants de mettre en place des échéanciers entrant en vigueur au 1er janvier 2018, le pôle Contrôle fut aussi impacté puisque les délais de réponse furent décalés dans le temps, neutralisant donc les dépôts de procès verbaux.

2017

LES DONNÉES DU CONTRÔLE

RÉSULTATS

5505

cotisants

contrôlables RG
et ACT

correspondant à :

462

millions

de cotisations
contrôlablessur ces 462 millions, 54 millions
ont été contrôlées donc plus de :

11 %

ont été contrôlées

TABLEAUX

NOMBRE DE CONTRÔLES DE COMPTABLES D'ASSIETTE PAR TAILLE D'ENTREPRISES

	2016	2017	Evolution 2017/2016
Très petites entreprises (TPE)	43	84	95,3%
Petites et moyennes entreprises (PME)	16	29	81,3%
Grandes entreprises (GE)	1	2	100,0%
Très grandes entreprises (TGE)	1	0	-100,0%
Administrations et collectivités territoriales (ACT)	6	9	50,0%
Total	67	124	85,1%

QUELQUES CHIFFRES CLÉS (HORS LCTI)

196

Actions de
contrôles et
de prévention

54M€

Cotisations
liquidées
contrôlées

3,3M€

Redressements
en faveur de
l'Urssaf

1,7M€

Restitués aux
cotisants

ZOOM

En 2017, une attention toute particulière est apportée dans le plan de contrôle à la situation des entreprises non contrôlées depuis une certaine période. En effet, le fait de ne pas contrôler une entreprise pendant une longue période parce qu'elle n'est pas considérée « à risque » constitue un risque en soi.

À NOTER

Composition de pôle Contrôle de la branche Recouvrement (Urssaf) de la CGSS Guyane

- 1 Responsable du pôle Contrôle
- 6 inspecteurs
- 1 contrôleur

ET DEMAIN ?

En termes de Contrôles comptables d'assiettes (CCA) : poursuite du contrôle des principaux fournisseurs de l'organisme dans le cadre de la lutte contre les fraudes

Ciblage sur les entreprises, tous segments confondus, qui n'ont jamais été contrôlées depuis leur création.



LA LUTTE CONTRE LE TRAVAIL ILLÉGAL

La lutte contre le travail illégal est une mission prioritaire pour le réseau des Urssaf. En effet, le travail dissimulé fausse la concurrence entre les entreprises, prive les salariés de leurs droits et génère un manque à gagner important pour le financement de la protection sociale. L'Urssaf de Guyane s'organise de manière à gérer au mieux cette problématique du travail dissimulé sur le territoire, notamment en sensibilisant les entreprises sur ces pratiques frauduleuses et en renforçant les partenariats avec les autres acteurs en charge de la lutte contre le travail illégal (Direccte, Police, Gendarmerie, etc.) au travers de la mise en œuvre d'opérations conjointes.

● LA PRÉVENTION, UNE DIMENSION IMPORTANTE DE LA POLITIQUE DE CONTRÔLE DE L'URSSAF

Outre un contexte local inhérent à notre zone (tissu économique composé essentiellement de très petites entreprises, culture entrepreneuriale en évolution, climat social fluctuant) et des événements exceptionnels qui peuvent survenir comme la mobilisation sociale de



LES ACTIVITES DE LA LCTI

Les activités de la LCTI concernent la dissimulation d'activité (entreprise non immatriculée ou radiée poursuivant une activité non déclarée) et la dissimulation partielle d'activité (minoration d'heures ou de chiffre d'affaires). Les cas de prêt de main d'œuvre ainsi que les emplois de salariés sans titre de travail sur le territoire sont considérés comme du travail illégal mais ne peuvent être verbalisés directement par les inspecteurs LCTI. Lors de leurs investigations, les inspecteurs LCTI cherchent à connaître la solvabilité des contrevenants afin d'assurer le recouvrement des redressements. Tous les secteurs d'activités sont touchés par le travail illégal : le bâtiment, les travaux publics, l'hôtellerie, la restauration, le commerce de détail, la sécurité, le gardiennage, les professions libérales, ...

mars/avril 2017, l'économie guyanaise a la capacité de se renouveler. Ainsi, sur le CPG écoulé (de 2013 à 2017), 190 actions de prévention ont été menées auprès des entreprises nouvelles, 188 autres en collaboration avec les partenaires métiers du recouvrement (Direccte, Police, Gendarmerie, etc.). Elles concernent principalement l'exploitation par l'Urssaf de procès verbaux dressés par les partenaires.

Les inspecteurs et responsables contrôle interviennent par ailleurs à la demande de partenaires (chambres consulaires, syndicats professionnels, etc.) autour de la mission de contrôle. L'ensemble de ces opérations contribuent à renforcer la présence de l'Urssaf sur le terrain.

● GAGNER EN EFFICIENCE DANS LA MISSION DE RECOUVRER DE L'URSSAF GUYANE

La CGSS Guyane s'inscrit dans la feuille de route nationale en continuant à déployer des mesures et actions adaptées à son contexte, l'objectif étant de gagner en efficience dans sa mission de recouvrer :

- Renforcement du partenariat avec les membres du Codafr. La CGSS Guyane poursuit son partenariat dans le cadre du Comité opérationnel départemental anti-fraude restreint (Codafr). Elle continue d'être présente lors des actions concertées sur le terrain, participe aux groupes opérationnels dédiés à la lutte contre les fraudes et exploite les procès verbaux de travail dissimulé transmis par les officiers de police judiciaire (OPJ).
- Traitement prioritaire des dossiers en atypie. Les situations de travail dissimulé détectées par les inspecteurs du recouvrement sont traitées pour préserver le droit des salariés. De même, les dossiers des cotisants avec des atypies font l'objet d'une surveillance pour un traitement prioritaire. Les actions visent à maintenir une saine concurrence entre les entreprises.
- Solidarité financière. Le mécanisme de solidarité financière est mis en œuvre dès lors qu'un donneur d'ordre n'aura pas veillé à son obligation de vigilance vis-à-vis de ses sous-traitants.

2017

LES DONNÉES DE LA LUTTE CONTRE LE TRAVAIL ILLÉGAL

RÉSULTATS

69

Actions de lutte
contre la LCTI



80

Actions de
prévention

62

Exploitations des PV
partenaires

7

Actions ciblées
Régime
général

TABLEAUX

MONTANT DE REDRESSEMENT EN LCTI

2014	2015	2016	2017	Evolution 2017/2016
3,4 M€	4,3 M €	2,4 M€	1,3 M €	-45%

FRÉQUENCE DES REDRESSEMENTS LCTI

93%	100%	100%	100%
2014	2015	2016	2017

ZOOM

La lutte contre le travail dissimulé qui représente une mission importante de la CGSS Guyane fait partie intégrante de l'activité de ses **5** inspecteurs du recouvrement. En 2017, **1** inspecteur a été recruté.



INFORMER ET SÉCURISER LES PRATIQUES DES COTISANTS

La réglementation et sécurisation juridique (est un domaine investi tant sur le plan national que régional. Elle vise à informer les cotisants sur la législation et la réglementation applicable, prévenir et valider les pratiques des entreprises pour sécuriser au plus tôt l'assiette de cotisations. Elle se concrétise, notamment, par la gestion des recours amiables et judiciaires, la création de supports d'information, la tenue de réunions d'information tant en externe, auprès des partenaires, (pour mieux les accompagner), qu'en interne, auprès des collaborateurs (pour mieux appréhender la législation et maintenir un haut niveau d'expertise). Un dernier volet que gère la sécurisation juridique : la prise en charge des demandes juridiques complexes comme le rescrit social.

● APPUI AUX SERVICES

La sécurisation juridique se traduit par un appui juridique aux services « cœur de métier » dans l'application de la législation du Recouvrement. Le Correspondant juridique régional (CJR) intervient dans la sécurisation des réponses des inspecteurs suite aux contrôles. En effet, la lettre d'observation (LO) rédigée à cette occasion est soumise à un comité de lecture transversale, dans lequel le CJR est en mesure de confirmer la bonne application des textes.

La sécurisation juridique consiste également à diffuser l'information juridique auprès des services et des instances départementales d'instruction des recours amiables (IDIRA) ou commissions recours amiables (CRA) : Loi de financement de la Sécurité sociale, décrets droits des cotisants, ...

● ATTEINDRE LES OBJECTIFS RÉGIONAUX ET NATIONAUX

Le CJR, acteur de la sécurisation juridique au niveau régional (au service des CGSS) et national, participe aux travaux de fiabilisation des litiges et de certification des comptes de la branche recouvrement en lien avec les personnes affectées à ces travaux dans les CGSS.

Les CGSS doivent assurer un suivi des 20 dossiers contentieux les plus importants en région.

Les objectifs nationaux du CJR sont tracés dans une feuille de route qui évolue chaque année (missions pérennes et missions ponctuelles).

Outre l'assistance juridique aux CGSS, le CJR fait partie des groupes de travail nationaux permanents : groupe Commentaire de jurisprudence, groupe JURIS ACTU (Newsletter juridique de la Branche- assure la veille juridique), Groupe Recouvrement des créances transfrontalières, Groupes «actualisation des argumentaires CRA sur la contestation du monopole de la sécurité sociale (illégalité de la composition des CRA)»

et «création d'un argumentaire sur les travailleurs détachés suite à l'arrêt A-Rosa du 27/04/2017».

Sur ces activités, c'est l'expertise juridique du CJR qui est sollicitée et mise au service de la branche en lien avec les experts juridiques nationaux (chargés d'études ACOSS-Direction du recouvrement). L'évaluation du CJR sur les missions nationales qui lui sont confiées est réalisée par l'ACOSS en fonction des objectifs définis dans la feuille de route. L'ACOSS s'assure que la proportion de l'activité nationale du CJR fixée à 40% est bien atteinte.

Par ailleurs, l'ACOSS demande au CJR de se positionner de plus en plus en tant que référent sur certaines thématiques : par exemple des problématiques Lodéom, TTS (titre de travail simplifié) qui sont spécifiques aux DOM. Mais également sur l'assujettissement, ...

● FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2017

Pour la sécurisation juridique, l'année 2017 fut l'année de la fiabilisation et de la certification des comptes et de la mise en place de l'outil national JURIS CONSULT. En interne, cet outil va permettre d'être plus efficient au niveau de la réponse juridique apportée au cotisant (qualité de la réponse, réponse harmonisée, ...).

2017 fut également l'annonce de la nouvelle organisation du recouvrement des Travailleurs indépendants suite à la parution du décret NORTI (décret n° 2017-876 du 09/05/2017).

Pour le Recouvrement ce fut le passage en DSN (Déclaration sociale nominative).

LES QUESTIONS JURIDIQUES COMPLEXES SONT TRAITÉES VIA L'OUTIL JURIS CONSULT

L'objectif de JURIS CONSULT c'est de permettre aux organismes de quantifier les dossiers, d'assurer un meilleur suivi des dossiers traités et à l'ACOSS de mieux piloter les dossiers litigieux ou en passe de le devenir sur tout le territoire national (repérage des questions juridiques récurrentes, thématiques posant difficultés, anticipation des contentieux, etc.). En effet, la traçabilité des questions juridiques ouvre à la consultation par les contrôleurs et les gestionnaires de compte des réponses apportées ainsi qu'une meilleure visibilité des délais de traitement des dossiers. Cela garanti, indéniablement, une bonne information aux cotisants. Par ailleurs, JURIS CONSULT permet de proposer des évolutions législatives et réglementaires.

QUELLES PERSPECTIVES POUR 2018 ?

C'est un objectif qui figure dans le projet COG 2018-2022 : améliorer la qualité de service rendu pour les cotisants.

Au niveau de l'organisation du réseau lui-même : la valorisation du réseau des juristes de la branche.

Une lettre collective devrait venir préciser les orientations de 2018, dans le cadre de la COG.

LA COMMUNICATION AUPRÈS DES COTISANTS

Au-delà du traitement des questions complexes par le CJR dont les réponses engagent l'Urssaf en cas de contrôle ultérieur, il existe une communication réglementaire grand public gérée par l'Acoss qui s'appuie principalement sur internet (www.urssaf.fr) et les réseaux sociaux.

La communication du recouvrement en Guyane (qui est coordonnée par une fonction mutualisée, au service des CGSS) utilise également ces canaux de communication afin d'informer au mieux ses cotisants.



JURIS CONSULT est un outil qui a pour objectif de sécuriser et de mutualiser le processus de traitement de toutes les questions juridiques complexes afin de garantir la pertinence de la réponse qui engage l'Urssaf auprès des cotisants.

Marie-Solange Adinarayanin,
Correspondant juridique régional DOM

L'année 2017 voit l'ouverture du site internet de la CGSS, www.cgss.gf, de sa page Facebook et de son compte Twitter.

L'exploitation de ces canaux permet une proximité avec les cotisants qui viennent compléter l'offre de services de l'organisme.

De manière plus traditionnelle, l'Urssaf Guyane a communiqué par voie de presse sur des sujets importants, touchant les cotisants et le grand public ainsi que sur des nouveautés. Ainsi en 2017, deux communiqués ont été diffusés :

- 16/12/2017 : «Urssaf : ce qui change au 1er janvier 2018»

- 01/06/2017 : «Mesures interministérielles d'après-crise : Création d'une messagerie spécifique»

Les communiqués diffusés auprès de la presse ont aussi fait l'objet de sujets d'émissions ou d'interviews en radio.



ACCOMPAGNER LES COTISANTS ET LES PARTENAIRES

La branche Recouvrement de la CGSS Guyane est attachée à la relation qu'elle entretient avec ses cotisants et ses partenaires. Vis-à-vis des cotisants, il s'agit de fournir un service adapté et innovant. Adapté, par la mise en place de parcours personnalisés pour mieux les accompagner tout au long de leur vie entrepreneuriale ; et innovant, par la mise à disposition d'outils simples conçus pour les inciter à effectuer leurs démarches dématérialisées. Cette relation de service est aussi multicanal : accueil, téléphone, assistance en ligne.



LA RELATION DE SERVICE

Pour assurer cette proximité et la pérennité de sa relation avec les cotisants, la branche du Recouvrement souhaite poursuivre la promotion de son offre de services spécifiques aux différentes catégories de cotisants et faire progresser la qualité de service qu'elle s'impose depuis le premier contact avec le cotisant.

UNE OFFRE DE SERVICES HARMONISÉE ET MODERNISÉE

Les offres de service de la branche sont de plus en plus modernisées afin d'accroître le service offert tant aux employeurs qu'aux salariés tout en rationalisant leur gestion. Les interfaces web des offres Outremer et nationales ont été harmonisées et simplifiées. Les offres à destination des particuliers employeurs ont vu leur périmètre évoluer en cette année 2017 : le site internet du CESU (Chèque emploi service universel) s'est offert une cure de jouvence en octobre et s'est enrichi de nouvelles fonctionnalités afin de faciliter les démarches en ligne des particuliers employeurs et salariés de l'hexagone et des Dom. L'offre IEA (Impact emploi associatif) a été étendue aux Dom (L'offre TESE, Titre emploi service entreprise, reste à venir).



3 126
comptes TTS Entreprise

4 503
comptes Employeurs
de personnel de maison



LES OFFRES DE SERVICE DISPONIBLES EN GUYANE

CESU

Créé dans le cadre de la politique conduite pour favoriser les services à la personne, le Chèque emploi service universel est en vigueur depuis le 1er janvier 2006. C'est une offre à destination des particuliers employeurs et des salariés pour leur faciliter l'accès à l'ensemble des services à la personne.

IEA

Impact emploi associatif est une offre de service pour la gestion de l'emploi dans le secteur associatif (pas plus de 9 salariés). Il permet une prise en charge globale des formalités de gestion d'un salarié dans une association. Une association « tiers de confiance » réalise pour le compte d'une association employeur, les formalités liées à l'embauche, les bulletins de salaires et l'ensemble des déclarations fiscales et sociales.

TTS ENTREPRISE

le titre de travail simplifié est destiné à faciliter les formalités sociales liées à l'emploi des salariés pour les entreprises et organismes de droit privé dont l'effectif est inférieur à 11 salariés. Ce service est spécifique à la Martinique, la Guadeloupe, la Réunion et la Guyane.

2017

LES DONNÉES DE LA SIMPLIFICATION ET DE LA

RÉSULTATS

RG = Régime général

TAUX DE DÉCLARATIONS RG EN NOMBRE DE COMPTES

77,71%
- 20 salariés

98,05%
+ 20 salariés

TAUX DE PAIEMENTS RG EN NOMBRE DE COMPTES

74,10%
- 20 salariés

99,93%
+ 20 salariés

TAUX DE PAIEMENTS RG EN MONTANT

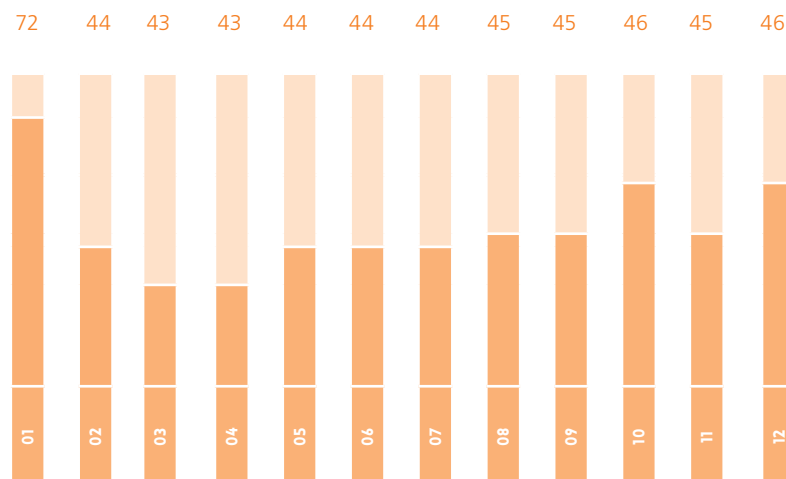
82,05%
- 20 salariés

95,98%
+ 20 salariés

TABLEAUX

TAUX DE PAIEMENTS DÉMATÉRIALISÉS TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

En pourcentage, mensuels.



ZOOM

DEMANDES REÇUES

410

3647

Adhésions TTS

DUE / DPAE

ET DEMAIN ?

Déploiement d'un nouveau mode de paiement par carte bancaire pour les micro-entrepreneurs.



LA RELATION COTISANT

○→ L'ACCUEIL PHYSIQUE

Afin de poursuivre le développement de la stratégie multi-canal initiée au national, l'Urssaf Guyane a profité de son déménagement au Forum Baduel pour réagencer son accueil. Ce réagencement s'est opéré en étroite collaboration avec le RSI qui se trouve sur le même site, les services logistiques pour l'aménagement des espaces et de la Communication pour informer les cotisants et décliner une signalétique harmonisée.



18,7/20

note de qualité globale de la réponse téléphonique

62,3%

taux d'appels efficaces (qui ont été décrochés)

Un dispositif de prise des rendez-vous a également été déployé pour permettre aux agents d'accueil de gérer les demandes de rendez-vous en recevant directement le cotisant. Ce dernier peut ainsi bénéficier d'une assistance lors de sa demande en se présentant à l'accueil et en renseignant le motif de sa visite. Un espace numérique pour se rendre sur son compte ou le créer et effectuer ses déclarations sera bientôt disponible.

L'objectif est d'optimiser la prise en charge du cotisant dès son arrivée dans les locaux de l'Urssaf.

○→ L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

La réception des appels téléphonique est prise en charge par la plateforme téléphonique CECOM qui assure la permanence en début de matinée.

En après-midi, c'est la GSS qui prend le relais.

L'année 2017 a été marquée par des dysfonctionnements techniques sur la plateforme téléphonique locale provoquant une incapacité de pouvoir répondre aux appels entrants (depuis le déménagement au Forum Baduel) : les appels non aboutis ont eu pour conséquence l'augmentation du volume de réclamations du cotisants et donc des courriers.

Les dysfonctionnements de l'année 2017 en lien avec l'indisponibilité de la ligne dédiée ARAMIS en Guyane explique le taux de décroché de 62,3% au lieu des 85% attendus.



○→ LA GESTION DES COURRIELS

Depuis le déploiement du Dossier cotisant en ligne (DCL) et autres moyens d'échanges avec les Urssaf en ligne, les cotisants adressent de plus en plus de courriels.

Cette situation entraîne la nécessité pour les équipes d'organiser le traitement de ces dossiers dans les délais imposés.

De plus, la montée en charge de la dématérialisation a induit une augmentation sensible du volume de courriels reçus.

LE PARTENARIAT

La branche Recouvrement de la CGSS Guyane rencontre ses cotisants aux travers de forums et de réunions d'informations organisées avec ses partenaires. En 2017, la Branche a été présente sur les forums de la création d'entreprise se déroulant sur plusieurs communes du Littoral et de l'Ouest guyanais. Cela a été l'occasion pour les porteurs de projet de bénéficier, en un lieu unique, de l'ensemble des conseils pratiques et des solutions pour créer ou reprendre une entreprise dans les meilleures conditions. Tout au long de l'année, de nombreuses réunions d'informations ont également été organisées avec différents partenaires : Emploi, OPRF, la CCIG, ... Plusieurs thèmes autour de la création d'entreprise y ont été développés : le choix du statut juridique, les démarches pour créer son entreprise individuelle, la protection sociale du créateur d'entreprise ou encore le versement des cotisations.

2017

LES DONNÉES DE LA RELATION DE SERVICE

RÉSULTATS

Quelques chiffres sur la fréquentation de l'accueil en 2017, toutes catégories de cotisants confondues.

2809

trimestre 1

3470

trimestre 2

4009

trimestre 3

5766

trimestre 4



ZOOM

S'informer sur l'actualité réglementaire et s'abonner.

Une rubrique Outremer dédiée pour les spécificités réglementaires DOM et les points de contact.

- Gérer son compte Urssaf et payer ses cotisations sociales
- Demander des délais en cas de difficulté de trésorerie
- Télécharger une attestation de vigilance
- Depuis www.urssaf.fr, redirection vers la rubrique employeurs de www.cgss.gf pour suivre toute l'actualité locale.

ET DEMAIN ?

A partir d'octobre 2017, mise en œuvre d'un outil de gestion des flux entrants (courriers postaux et non postaux), **OPEX**, pour garantir un meilleur suivi des délais de traitement.

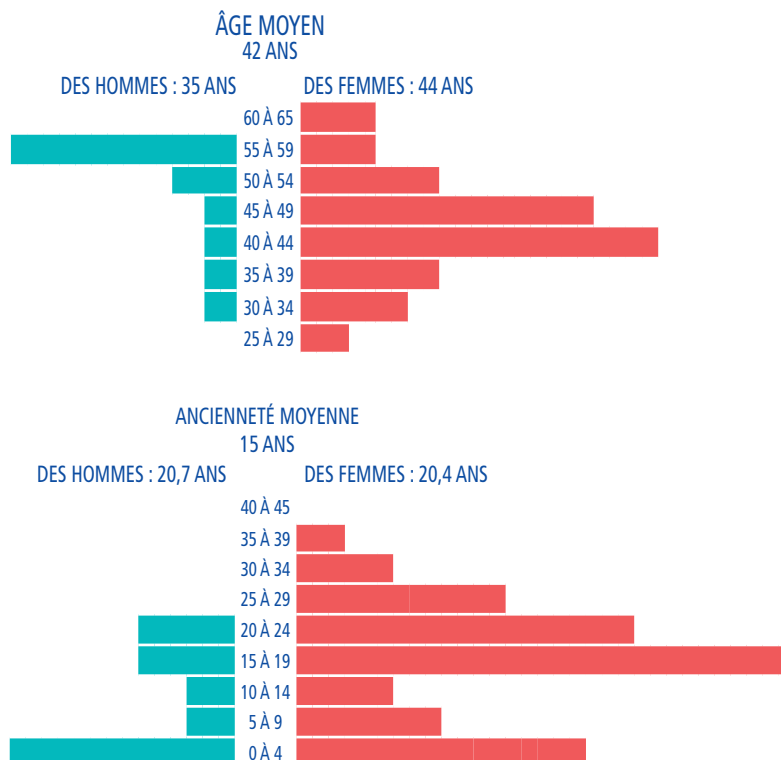
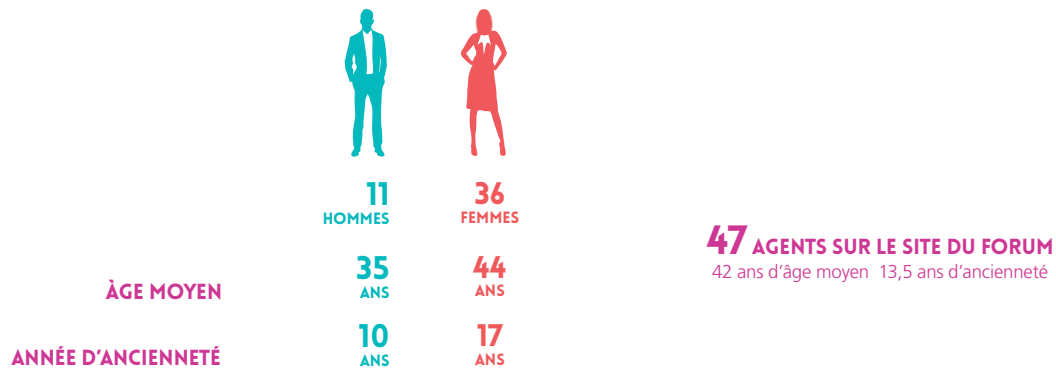
UNE ÉQUIPE DE 47 COLLABORATEURS

DES COLLABORATEURS AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

LES **47** COLLABORATEURS DE L'URSSAF GUYANE ASSURENT AU QUOTIDIEN UNE MISSION DE SERVICE Public. Salariés de droit privé, ils contribuent au bon fonctionnement d'un système de solidarité unique au monde. Ils œuvrent chaque jour pour transmettre au plus tôt les fonds nécessaires aux remboursements de médicaments, de soins médicaux, d'indemnités en cas d'arrêt maladie, au paiement de retraites, ... Un travail et une expertise qui nécessitent comme dans n'importe qu'elle entreprise de développer un savoir faire et des compétences.

STRUCTURE DÉMOGRAPHIQUE DU PERSONNEL

PERSONNEL TITULAIRE OU SOUS CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE AU 31 DÉCEMBRE 2017



NOTRE ORGANISATION

**DIRECTEUR GÉNÉRAL
CGSS GUYANE**

MONIQUE HARANG

**DIRECTEUR
DU
RECOUVREMENT**

POSTE VACANT

**RESPONSABLE
DU PÔLE**

SYLVIA PIERROT

**RESPONSABLE
DU PÔLE**

YOLAINE ELFORT

**RESPONSABLE
DU PÔLE**

AVELINE HORTH

**RESPONSABLE
DU PÔLE**

RENÉ-YVES JÉRÔME

APPUI ET AIDE AU PILOTAGE

Appui au pilotage
et aux fonctions
Maîtrise des risques
Indicateurs et Statistiques

SYSTÈME D'INFORMATION

Pôle SNV2 informatique et
production
Pôle informatique et
technique

RELATION COTISANTS

Accueil physique et
téléphonique
Offre de service

GESTION DES COMPTES COTISANTS

Régime général
Travailleurs indépendants
Titre de travail simplifié
Employeur personnel de maison

PRODUCTION

Gestion des flux entrants
Immatriculation CFE
Relation amiable

RECOUVREMENT AMIABLE ET FORCÉ

Pré-contentieux et
Contentieux
Expertise et fiabilisation
Procédures collectives et
individuelles
Relations avec les huissiers

CONTRÔLE

Contrôle comptable
d'assiette
Contrôle sur pièce
Lutte contre le travail illégal
Prévention et conseil

**AGENCE
COMPTABLE**

**EMMANUEL
SAINTE-LUCE**

TRÉSORERIE

Trésorerie et encaissement
Gestion comptable administrative
Vérification
Comptabilité gestion Recouvrement

**2 ASSISTANTES
DE DIRECTION**

**ANNICK ANNEAL ET
SARAH PULCHERIE**

**CORRESPONDANT
JURIDIQUE
RÉGIONAL**

**MARIE-SOLANGE
ADINARAYANAIN**

**CHARGE DE
COMMUNICATION
REGIONAL**

**SHIRLEY
JEAN-CHARLES**

LA GOUVERNANCE



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

2017

Le conseil d'administration approuve la décision de nomination par le Directeur de l'Acoss du Directeur et de l'Agent comptable. Il vote les budgets de la gestion administrative, dans le cadre d'un contrat pluri annuel de gestion liant l'organisme à l'Acoss qui fixe les orientations nationales. Il approuve les comptes annuels de l'organisme établis par l'Agent comptable et arrêtés par le Directeur. Il oriente l'activité de la caisse en se prononçant sur les rapports qui lui sont soumis par le Directeur, notamment sur ceux relatifs au fonctionnement administratif et financier de l'organisme.

Gérard Faubert, président
Christian Epailly, vice-président

Marc Mathieu, 2^e vice-président
Patricia Weimert, 3^e vice-président

Titulaires

Suppléants

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

MEDEF

Sabine Kaloko Dragoslav Nicolic
Jean-François Ekande Patrick Clop
Marc Mathieu

CGPME

Patricia Weimert Jean-Luc Mirta

REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

UNAPL-CNPL

Muriel Place

CGPME

Jean-Albert Villeroy Adolphe Othily

REPRESENTANTS MUTUALITE FRANÇAISE

FNMF

Yves Bhagooa Serge Marlin
Anna Ulysse Didier Dédé

REPRESENTANTS DES EXPLOITANTS AGRICOLES

FNSEA

Christian Epailly Eric D'Abreu
Ma Siong Gaolugnia Ly
Julien Ducat

PERSONNES QUALIFIÉES*

Guillaume Babet
Sylviane Ribardiére
Guy Polet

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉSµ SO-CIAUX

CGT UTG

Jacques Bonnaire Albert Darnal
Yolanie Horth Alberte Ringuet

CGT FO

Cynthia Piejos Pascal Vitula
Maryse Chroné Christian Dorvilma

CFE

Karyn Cormier Michel Maquet

CFDT CDGT

Gérard Faubert
Martine Nivoix Sylvain Perpont

CFTC

Simone Mathurin Ruth James

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL**

Patrick Christophe
Henry Yves Chesmain Roseline Mazy
Geneviève Dondon Bernard Constantin

* voix délibérative

** voix consultative

LA COMMISSION DE RECOURS AMIABLES

La commission de recours amiable examine les demandes de remises de majoration de retard et les contestations relatives à l'application de la législation. En 2017, la commission de recours amiable des employeurs était composée de la manière suivante :

Marc Mathieu, président

Collège Salarié

Maryse Chroné
Sylvain Perpont

Collège Employeur

Marc Mathieu
Patricia Weimert

GLOSSAIRE

AOM	Association organisatrice de mobilité (ex-AOT)	EPM	Employeurs de Personnels de Maison (particuliers employeurs)
Accre	Aide aux chômeurs créant ou reprenant une entreprise	ETI	Employeurs et travailleurs indépendants
Accoss	Agence centrale des organismes de Sécurité sociale	ETP	Équivalent temps plein
ACT	Administrations et collectivités territoriales	FSV	Fonds de solidarité vieillesse
CCI	Chambre de commerce et d'industrie	FNTCIEA	Fédération nationale des tiers de confiance Impact emploi association
CCSF	Commission départementale des chefs de services financiers	GE	Grande entreprise
CCSS	Caisse commune de Sécurité sociale de Lozère	GPEC	Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences
CDD	Contrat à durée déterminée	IEA	Impact emploi association
CDI	Contrat à durée indéterminée	IRP	Instances représentatives du personnel
CEA	Chèque emploi associatif	Isu	Interlocuteur social unique
Certi	Centre de traitement de l'information des Urssaf	LCTI	Lutte contre le travail illégal
Cesu	Chèque emploi service universel	MOAD	Maîtrise d'ouvrage déléguée
CGSS	Caisse générale de Sécurité sociale (outre-mer)	MNC	Mission nationale de contrôle
Cnamts	Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés	Noé	Coopération interrégionale Nord-Ouest efficience
CNSA	Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie	Paje	Prestation d'accueil du jeune enfant
Codaf	Comité opérationnel départemental anti-fraude	Pam	Praticiens auxiliaires médicaux
Codefi	Comité Départemental d'Examen des difficultés de Financement des entreprises	PME	Petite et moyenne entreprise
COG	Convention d'objectifs et de gestion État-Accoss	RAR	Restes à recouvrer
CPG	Contrat pluriannuel de gestion	REI	Référentiel des Entreprises et des Individus
CPP	Comité de pilotage de la performance	RG	Employeurs du régime général
CPPL	Comité de pilotage de la performance locale	RSI	Régime social des indépendants
CRA	Commission de recours amiable	SI	Système d'information
CRDS	Contribution au remboursement de la dette sociale	Tass	Tribunal des affaires de Sécurité sociale
Crij	Comité régional d'information jeunesse	Tese	Titre emploi service entreprise
CSG	Contribution sociale généralisée	TGE	Très grande entreprise
CSS	Caisse de Sécurité sociale de Mayotte	TGI	Tribunal de grande instance
Directce	Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi	TPE	Très petite entreprise
DNRTI	Direction nationale du recouvrement des travailleurs indépendants	Ucanss	Union des caisses nationales de Sécurité sociale
DSN	Déclaration sociale nominative	Unica	Centre informatique régional branche Recouvrement (Caen)
DPAE	Déclaration préalable à l'embauche	VLU	Versement lieu unique
EDI	Échange de données informatisées	ZRR	Zone de revitalisation rurale
		ZFU	Zone franche urbaine



CONTACT

Par téléphone
3957

Par courrier
CGSS de Guyane
Service Recouvrement des cotisations
Forum Baduel – 699 Route de Baduel
C.S 40907 – 97341 CAYENNE CEDEX

Par courriel
cotisants@urssaf.fr