

AUVERGNE

L'urssaf



2025

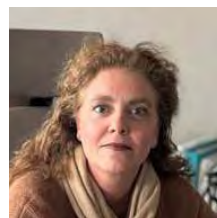
Rapport d'activité

L'Urssaf, au service de notre protection sociale



édito

**Être utile,
accessible et
fiable : c'est
l'exigence qui
guide chacune
de nos actions
et qui a, une
nouvelle fois,
structuré
l'engagement
des équipes
de l'Urssaf
Auvergne tout
au long de
l'année 2025.**



Olivia Grangerodet
Directrice de
l'Urssaf Auvergne



Cette année a été celle de la consolidation et de la transformation, portée une nouvelle fois par une mobilisation remarquable de nos collaborateurs au service de nos usagers et de nos missions.

Dans un environnement en constante évolution, nous avons fait le choix d'ancrer encore davantage notre action dans la proximité. C'est le sens de la nouvelle offre d'accueil physique déployée depuis avril 2025, en lien avec plus de 100 points France services sur le territoire auvergnat. Elle permet aujourd'hui aux auto-entrepreneurs et aux particuliers employeurs de bénéficier d'un premier niveau d'accompagnement au plus près de chez eux. À cela s'ajoute, sur chacun de nos sites, l'ouverture d'un accueil spontané hebdomadaire. Ces avancées traduisent une conviction forte : la qualité de service se construit d'abord dans l'accessibilité, la disponibilité et l'écoute.

Cette même exigence a guidé la transformation progressive de notre organisation, avec la mise en œuvre du middle office. Depuis septembre 2025, les gestionnaires conseil prennent directement en charge les appels des employeurs publics et privés. Derrière cette évolution, il y a une ambition claire : apporter des réponses plus complètes, plus rapides et plus personnalisées, en s'appuyant sur l'expertise de celles et ceux qui connaissent le mieux les situations.

Nous avons également poursuivi avec détermination nos actions en matière de fiabilisation des données, au cœur de notre rôle dans la sécurisation des droits sociaux. La généralisation du préremplissage des déclarations de ressources des bénéficiaires du RSA [Revenu de Solidarité Active] et de la prime d'activité constitue une avancée majeure du projet de solidarité à la source. Elle illustre concrètement notre responsabilité : garantir des données justes, accompagner les entreprises dans leurs déclarations et contribuer ainsi à une attribution plus fiable et plus simple des prestations.

L'année 2025 a par ailleurs été marquée par des évolutions majeures du service Pajemploi, dont l'Urssaf Auvergne assure la gestion nationale :

- nouveau site internet,
- parcours usagers simplifiés,
- réforme du complément de mode de garde,
- et élargissement de ses bénéficiaires.

Ces transformations traduisent notre capacité à mettre en œuvre des politiques publiques ambitieuses, tout en veillant à accompagner chaque usager dans ces évolutions.

Enfin, l'engagement des équipes de contrôle s'est traduit par des résultats solides, tant en matière de lutte contre le travail dissimulé que d'efficacité des contrôles, avec un taux de régularisation des TPE/PME atteint grâce notamment à un ciblage renforcé de nos actions. Leur travail est essentiel pour garantir l'équité entre tous les acteurs économiques.

Ces avancées traduisent pleinement la contribution de l'Urssaf Auvergne aux priorités nationales du réseau. Les résultats atteints à fin 2025, avec un taux d'atteinte des objectifs du contrat pluriannuel de gestion de 93,38% et

un niveau d'intéressement inédit, en sont une illustration concrète

En 2026, la qualité de service restera au cœur de nos priorités, tout comme la lutte contre la fraude, la fiabilisation des données et la poursuite de nos transformations. Nous préparons également les évolutions à venir, notamment pour le service Pajemploi, dans un environnement en constante adaptation.

Mais au-delà des projets et des résultats, ce qui fait la force de notre Urssaf, ce sont les femmes et les hommes qui la composent. Leur engagement quotidien, leur sens du service public et leur capacité à s'adapter sont la clé de nos réussites.

C'est avec cette énergie collective et cette exigence partagée que nous poursuivrons notre action, résolument tournés vers l'avenir et déjà engagés #Ensemble dans les ambitions de la prochaine Cog [Convention d'objectifs et de gestion].

Olivia Grangerodet

SOMMAIRE

Temps forts

p.6

Près de 688 milliards d'euros

pour financer la protection sociale

p.12

40 millions de vues

«À quoi servent les cotisations»,
une campagne qui se démarque

p.14

80 ans en 2025

année anniversaire de la Sécurité sociale

p.16

139 481 usagers

en Auvergne, une diversité de
profils à accompagner

p.18

4 points d'accueil Urssaf

pour assurer une présence sur
le territoire auvergnat

p.20

L'offre «Mes premiers mois
avec l'Urssaf» proposée à

10 064 créateurs d'activité

en Auvergne

p.22

59 652 entrepreneurs et particuliers

en Auvergne ont opté pour
nos services simplifiés

p.24

Pajemploi : 1 offre de service nationale

gérée en Auvergne

p.26

141 conseillers formés

en Auvergne pour prendre en charge
l'intégralité de la demande de l'utilisateur

p.28

Solidarité à la source : 99,95%

des signalements traités dans les délais

p.30

500 visites conseil

dont 30 en Auvergne
un nouveau levier de prévention et de
sécurisation pour les entreprises

p.32

5 531 683 € régularisés

et 1 567 890 € restitués en Auvergne :
garantir l'équité au quotidien

p.34

Deux fois moins de comptes créditeurs

pour les organismes publics

p.36

5 245 délais de paiement accordés

en Auvergne pour accompagner
les entreprises en difficulté

p.38

302 demandes de médiation

traitées en Auvergne

p.39

Plus de 11,2 millions d'euros de redressement

au titre de la lutte contre la
fraude en Auvergne

p.40

Plus de 60 actions partenariales

l'Urssaf Auvergne intensifie la
coopération territoriale

p.42

153 publications

nationales et régionales : la
donnée change d'échelle

p.46

71 recrutements

en Auvergne pour maintenir
notre qualité de service

p.48

99/100. L'égalité professionnelle

comme moteur d'une transformation
durable à l'Urssaf Auvergne

p.49



15 584 heures de formation

dispensées pour accompagner les
salariés de l'Urssaf Auvergne

p.50

4 axes RSO

en Auvergne : intégrer le principe
de sobriété dans nos rénovations,
achats et déplacements

p.52

93,4% de taux d'atteinte

des objectifs du CPG à l'Urssaf Auvergne

p.54

240 IA champions

dont 8 en Auvergne pour accompagner la
montée en puissance de l'IA générative

p.56

1 Codir, 1 CA, 4 CD

la gouvernance de l'Urssaf Auvergne

p.58

Chiffres clés

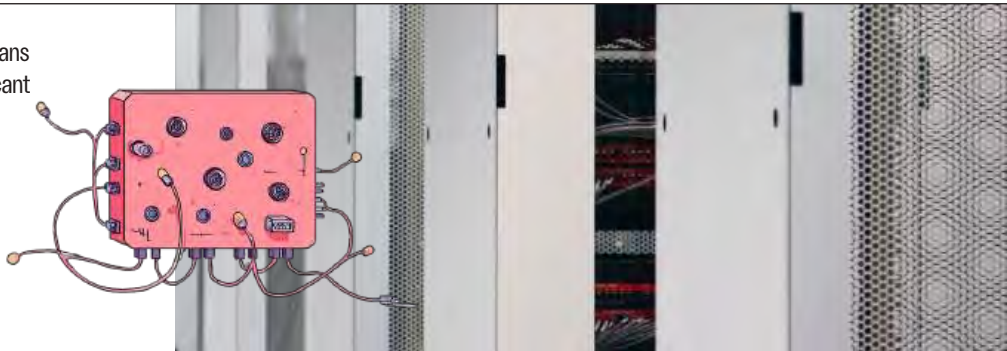
p.62

TEMPS FORTS

FÉVRIER

● **Lancement du
voicebot Pajemploi**

L'Urssaf service Pajemploi marque une nouvelle étape dans son amélioration de relation de service à l'utilisateur en lançant le voicebot, un assistant vocal qui permet d'automatiser les réponses téléphoniques aux questions récurrentes.



MARS. **Solidarité à la source**

L'Urssaf Auvergne, la Caf du Puy-de-Dôme et la Carsat Auvergne unissent leurs expertises pour faciliter l'accès aux droits et simplifier les démarches des allocataires tout en fiabilisant le calcul et le versement des prestations pour les bénéficiaires du RSA et de la prime d'activité.

**L'Urssaf Auvergne
rejoint les France
services**

AVRIL.



L'Urssaf Auvergne intègre les France services et forme les conseillers France services. Objectifs : accueillir et accompagner les particuliers employeurs Cesu et Pajemploi et les auto-entrepreneurs dans leurs démarches.



MARS.

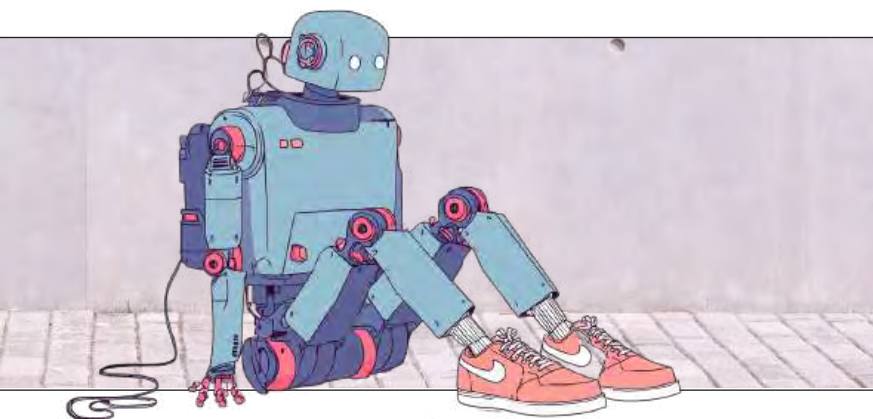
**Partenariat
avec l'AGS**

L'AGS* est un organisme chargé de garantir le paiement des salaires en cas de défaillance d'entreprise. L'Urssaf renforce sa coopération avec l'AGS pour mieux accompagner les entreprises en difficulté, fiabiliser les procédures collectives et sécuriser les droits des salariés.

* Assurance de Garantie des Salaires

AVRIL.

**Mise en place du
CRM annuel**



Avec le Compte Rendu Métier [CRM] annuel, l'Urssaf récapitule les anomalies déclaratives identifiées sur l'année écoulée et simplifie les démarches déclaratives.



JUIN.

Campagne « Parlons Cash » 2

L'Urssaf lance une campagne de sensibilisation dédiée à la lutte contre la fraude et le travail illégal. En détournant les codes des campagnes de santé publique, elle sensibilise aux impacts de la fraude sur le modèle social et encourage la juste déclaration.

OCTOBRE.

80 ans de la Sécurité sociale



L'Urssaf fête les 80 ans de la Sécurité sociale en valorisant son rôle clé dans le financement du modèle social et son engagement pour des services modernisés et des données fiables.

A l'occasion de cet anniversaire, l'Urssaf Auvergne organise plusieurs événements avec les organismes de Sécurité sociale [exposition, moments de convivialité, participation à des courses solidaires...]

JUIN.

**Partenariat
avec l'association
des maires**

L'Urssaf Auvergne, le CPSTI* Auvergne Rhône-Alpes et l'association des maires de chaque département signent une convention pour mieux accompagner les travailleurs indépendants et les entreprises en difficultés grâce à une coopération directe avec les élus locaux.

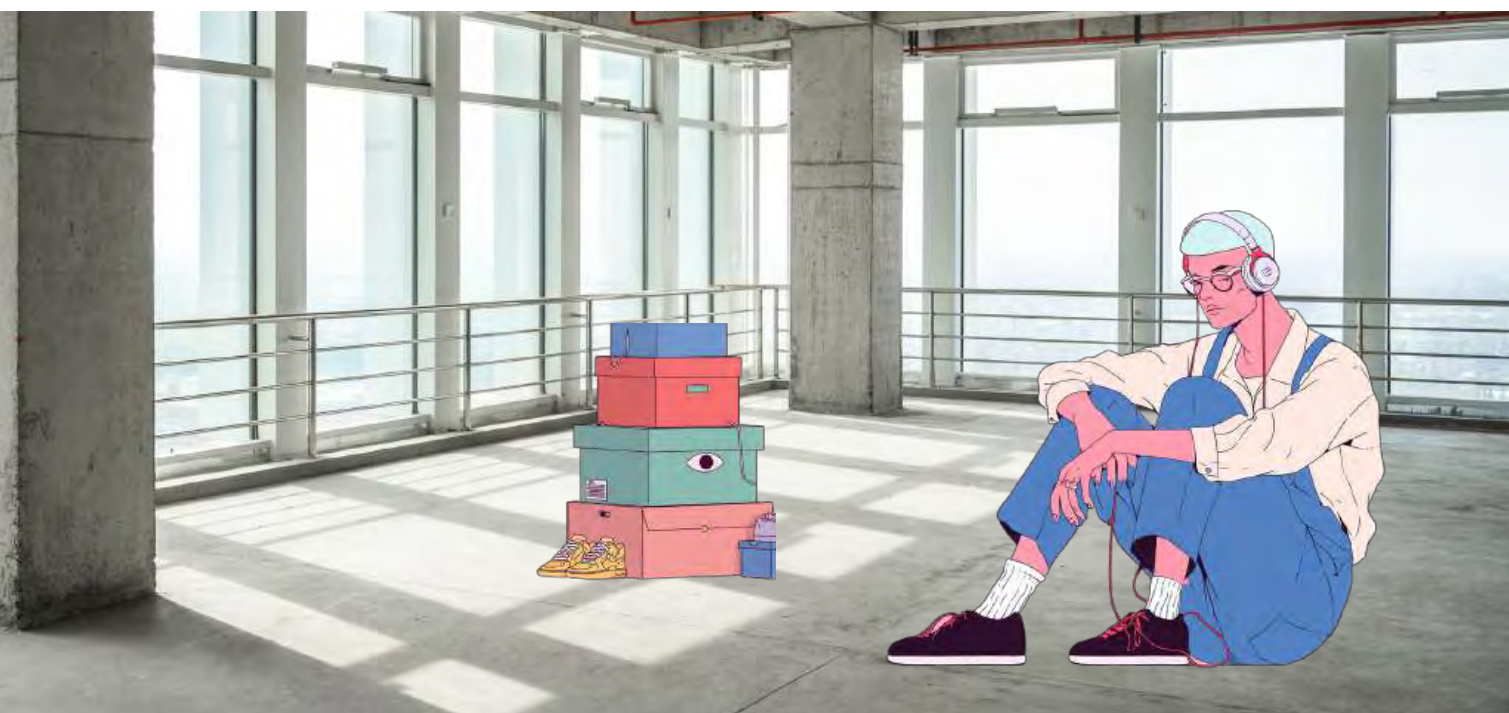
* Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants



SEPTEMBRE.

**Accueil
du public**

L'Urssaf Auvergne propose à ses usagers un accueil sans rendez-vous sur 3 de ses sites. Objectif : garantir un accompagnement accessible et de proximité.





L'Urssaf Auvergne
en **25 DATA**



01/25

**Près de 688
milliards d'euros
pour financer la
protection sociale**



En 2025, l'Urssaf Caisse nationale a relevé un défi inédit : assurer, sans rupture, le financement de la protection sociale dans un contexte politique incertain et face à des déficits massifs des régimes de Sécurité sociale. En 2025, c'est près de 688 milliards d'euros immédiatement redistribués à plus de 800 organismes et régimes sociaux, dont principalement le régime général [Cpam, Caf, Carsat], pour garantir

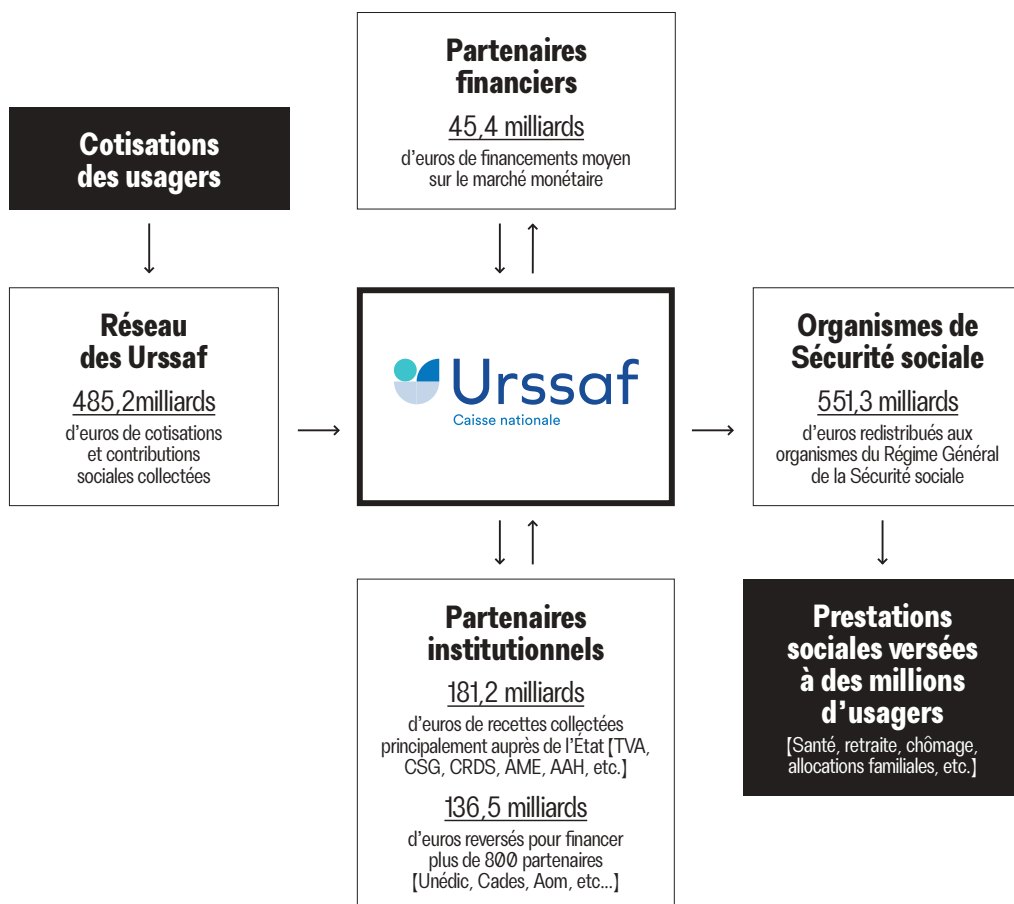
à chacun des droits essentiels tout au long de la vie comme se soigner, élever ses enfants, faire face à une période de chômage, préparer sa retraite ou être protégé en cas d'accident du travail. En complément de la collecte des cotisations et des contributions sociales, l'Urssaf mobilise des financements sur les marchés afin de garantir l'équilibre de trésorerie.

Les cotisations et contributions sociales, socle du financement

La protection sociale repose sur un pilier central : les cotisations et contributions sociales collectées par le réseau des Urssaf. En 2025, plus de 485,2 milliards d'euros ont été encaissés par les Urssaf et 116,7 milliards d'euros par la Caisse nationale pour un total de près de 602 milliards d'euros, constituant de très loin la première source de financement des régimes sociaux. Chaque jour, ces flux peuvent représenter jusqu'à 18 milliards d'euros, immédiatement mobilisés pour financer les prestations versées aux usagers.

Ce financement direct garantit la continuité du versement des prestations et traduit concrètement le principe de solidarité nationale. Les cotisations et contributions constituent la base du financement, mais, pour faire face à des besoins élevés, elles sont complétées par des financements de marché, qui ont atteint en 2025 un niveau historiquement élevé.

Les principaux chiffres du financement de la protection sociale en 2025



En Auvergne,

10,56

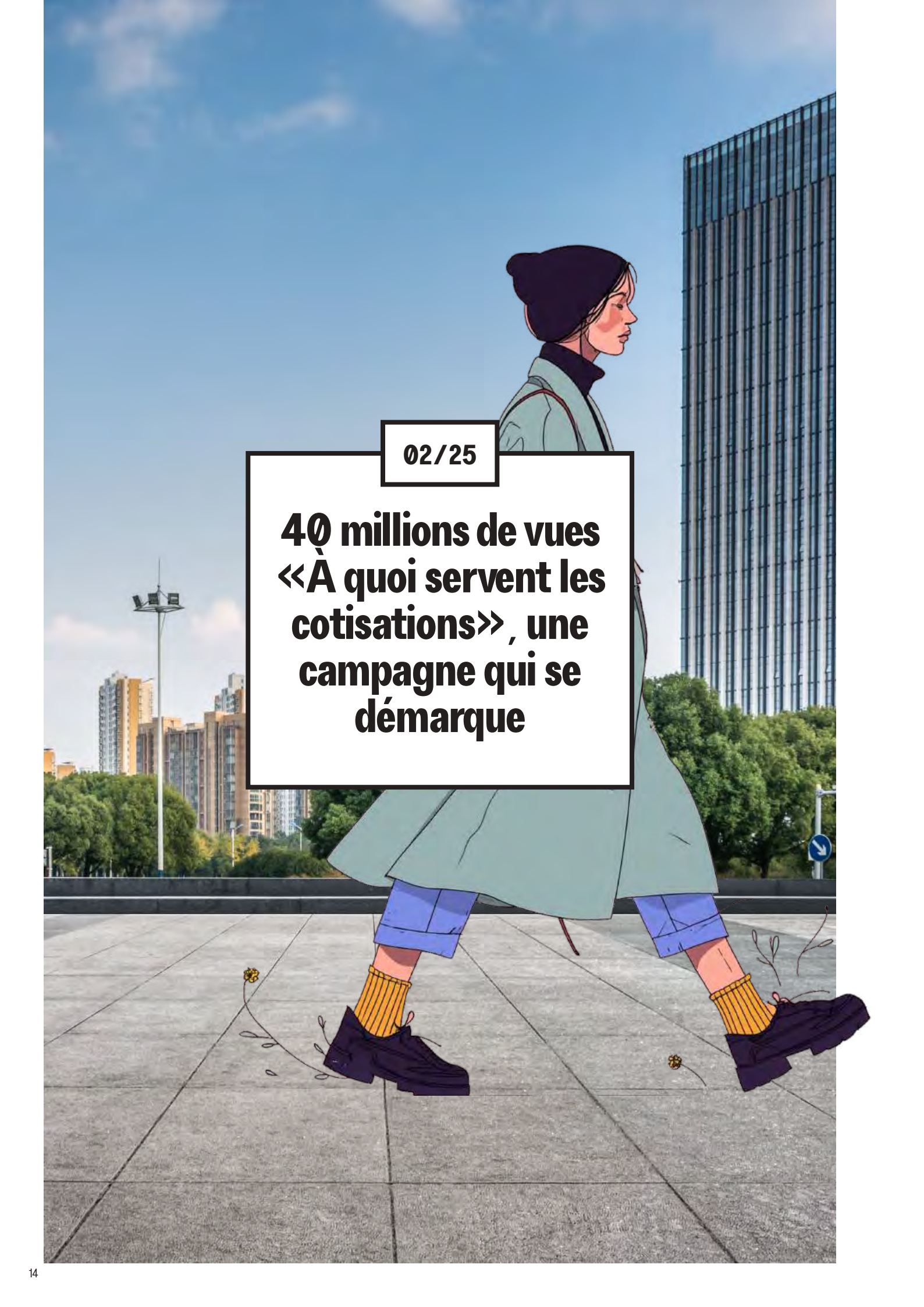
milliards d'euros encaissés, dont

3,94

milliards d'euros pour le service Pajemploi

Pour 100 euros de cotisations

- 38 €** maladie
- 29 €** retraite
- 9 €** famille
- 7 €** chômage
- 7 €** autonomie
- 3 €** dette sociale
- 2 €** accidents du travail et maladie professionnelle
- 2 €** transports publics
- 2 €** formation professionnelle
- 1 €** autres

A woman with dark hair in a bun, wearing a light green coat, blue pants, and yellow socks, is walking on a paved sidewalk. In the background, there are modern buildings and a clear blue sky. A large white text box with a black border is overlaid on the image, containing the text '02/25' and a headline. The woman's legs and feet are visible below the text box.

02/25

**40 millions de vues
«À quoi servent les
cotisations», une
campagne qui se
démarque**

En 2025, l'Urssaf a poursuivi et amplifié son effort de pédagogie pour rendre plus lisible le fonctionnement des cotisations sociales et leur rôle essentiel dans le financement de la Sécurité sociale et plus largement de la protection sociale en France. Dans un contexte où le pouvoir d'achat, les prélèvements et la transparence de l'action publique font l'objet d'une attention croissante, expliquer clairement ce que financent les cotisations et les contributions sociales est un enjeu majeur.

Dans la continuité de l'élan engagé en 2024, la campagne « Parlons Cash » a été étendue afin de renforcer la compréhension du modèle de protection sociale, de répondre aux interrogations les plus courantes et d'installer durablement une parole transparente auprès de tous.

Expliquer à quoi servent les cotisations : un enjeu stratégique pour instaurer un climat de confiance

Chaque année, dans le cadre de son action pour la Sécurité sociale, l'Urssaf collecte et redistribue plus de 500 milliards d'euros de cotisations et contributions sociales qui financent la protection sociale : soins de santé, retraites, prestations familiales, assurance chômage ou encore politiques de solidarité. Ces cotisations sont le socle d'un système qui protège chacun tout au long de la vie.

Pourtant, leur finalité reste souvent mal comprise ou négativement perçue. Seules 26% des personnes se déclarent bien informées sur leur utilisation, et beaucoup s'interrogent sur la différence entre salaire net et salaire brut.

Dans ce contexte, expliquer clairement à quoi servent les cotisations constitue un enjeu majeur. En rendant visibles les droits qu'elles financent [se soigner, élever ses enfants, préparer sa retraite ou faire face aux aléas de la vie], l'Urssaf contribue à renforcer la compréhension de sa mission et l'adhésion à un système fondé sur la solidarité.

« Parler cash » pour parler d'argent et en parler franchement

Au printemps 2025 : comprendre pourquoi « déclarer, c'est protéger »

Pour concrétiser cette ambition pédagogique, la première vague de l'année a élargi le champ du discours en mettant en lumière un enjeu majeur : la lutte contre la fraude et le travail dissimulé. En adoptant des codes inspirés de campagnes de santé publique, cette vague met en lumière les impacts concrets de la fraude sur l'emploi, une concurrence équitable et le financement des droits sociaux.

La campagne rappelle ainsi un principe essentiel : déclarer l'activité et s'acquitter des cotisations, c'est garantir la pérennité de notre modèle social et protéger les droits de tous.

En décembre 2025 : ancrer durablement la pédagogie dans le paysage médiatique

La seconde vague s'est attachée à répondre à une question très concrète : que financent réellement les cotisations sociales dans la vie quotidienne ?

La campagne rappelle qu'elles permettent de garantir des droits essentiels : se soigner, préparer sa retraite, soutenir les familles ou être protégé face aux aléas de la vie. En rendant ces financements plus lisibles et plus compréhensibles, l'Urssaf contribue à mieux faire percevoir l'utilité collective des cotisations.

Pour toucher le plus grand nombre, la campagne a privilégié une diffusion large et accessible, afin d'aller à la rencontre des usagers là où ils s'informent.

À travers ces campagnes, l'Urssaf confirme sa volonté d'installer une parole directe, claire et pédagogique sur le financement de la protection sociale. Les résultats témoignent de l'intérêt du public pour cette démarche. En 2025, les campagnes ont généré plus de 40 millions d'impressions et plus de 300 000 clics vers le site « Parlons Cash ». Une dynamique qui illustre la capacité de l'Urssaf à engager largement sur un sujet essentiel au fonctionnement du modèle social.

80 ans en 2025

année anniversaire de la Sécurité sociale

La Sécurité sociale incarne un principe simple et ambitieux : garantir à chacun une protection contre les aléas de la vie. Financé par la solidarité nationale, ce modèle unique au monde permet à des millions de personnes de bénéficier d'un accès aux soins, à la retraite, aux prestations familiales ou encore à l'assurance chômage. En 2025, elle a fêté ses 80 ans.

L'Urssaf est l'un des piliers de son fonctionnement : par sa mission de collecte des cotisations et contributions sociales servant à financer le système de protection sociale, mais aussi par son rôle de trésorier pour assurer au quotidien l'équilibre de la trésorerie de la Sécurité sociale, permettant à chaque branche de verser ses prestations sans rupture.

80 ans de la Sécurité sociale : au cœur de notre modèle républicain

Créée en octobre 1945, au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, la Sécurité sociale a fêté son 80^e anniversaire, elle constitue l'un des fondements de notre pacte républicain.

À travers le fil rouge « République et Sécurité sociale », sa célébration a mis en lumière son rôle fondamental, les défis à venir et les initiatives qui témoignent de son dynamisme et de sa modernité.

Une occasion de rappeler également que la Sécurité sociale est un service public de proximité, au cœur du quotidien de ses différents publics [assurés, allocataires, adhérents, professionnels de santé, employeurs...].

Des actions sur tout le territoire pour célébrer cet anniversaire

De nombreux événements ont été organisés sur tout le territoire pour marquer cet anniversaire auprès du grand public, avec une attention particulière portée aux jeunes générations, pour les inviter à imaginer l'avenir de la protection sociale. Plus qu'une rétrospective, cet anniversaire était une opportunité de réflexion collective sur son avenir et les évolutions nécessaires pour garantir sa pérennité.

A l'Urssaf Auvergne, cet anniversaire s'est décliné en six grands thèmes :

- **Des courses solidaires**

Sur les quatre sites, nous avons couru avec nos cousins de la Sécu lors de « La Bourbonnaise pour Elles », de « La Course des filles », ou encore « Clermont en rose » et « Aurillac pour Elles ».

- **Une cousinade**

Sur les sites de l'Allier et du Cantal, tous les collaborateurs de la « Sécu » se sont retrouvés pour échanger autour de moments ludiques.

- **Une exposition sur les 4 sites**

Afin de mieux faire connaître les grandes dates de la Sécurité sociale, sur chacun des sites, des affiches conçues par le service communication, ont été exposées.

- **Un quiz**

126 personnes ont répondu au quiz créé par le service communication à partir des ressources partagées sur l'intranet.

- **Une journée de convivialité pour l'interne**

Sur chaque site une demi-journée festive a été organisée pour célébrer ensemble les 80 ans de la sécu. Les collaborateurs se sont tous retrouvés autour d'un gâteau d'anniversaire et ont pu lever la tête de leur écran et échanger en toute convivialité.

- **Des rendez-vous presse**

Une conférence de presse avec l'ensemble des organismes de la Sécurité sociale s'est tenue en Haute-Loire et dans le Cantal. Sur le site du Puy-de-Dôme, une interview exclusive avec le journal La Montagne a été organisée. Des interviews radio ont également été réalisés.

La Sécurité sociale, citoyenne et solidaire depuis 80 ans

Héritée des générations qui nous ont précédés, la Sécurité sociale est le fruit d'une ambition commune : garantir à toutes et tous l'accès aux soins, l'accompagnement aux différents moments de la vie, et la possibilité de vieillir dignement.

La **Sécurité sociale** est un modèle solidaire au cœur de notre pacte républicain, qui protège sans exclure, qui accompagne sans distinction, qui unit sans diviser.

La **Sécurité sociale** est un bien collectif qui doit s'adapter aux nouveaux besoins et qu'il s'agit de faire évoluer sans cesse face aux défis économiques, démographiques, écologiques. Nous en sommes toutes et tous responsables.

La Sécurité sociale c'est plus qu'un droit, c'est un choix de société.

À nous de la préserver et de la transmettre aux générations futures.



04/25

139 481 usagers en Auvergne, une diversité de profils à accompagner



En 2025, l'Urssaf soutient son engagement en faveur d'un service de proximité, accessible à tous ses usagers, en complément du déploiement de solutions numériques toujours plus nombreuses et performantes. En consolidant sa présence sur le territoire, l'organisme affirme sa volonté d'accompagner au mieux l'ensemble de ses publics, y compris ceux les plus éloignés des services publics ou les moins à l'aise avec les démarches administratives.

L'Urssaf est aujourd'hui un véritable partenaire du quotidien. Cela se traduit par des services gratuits et accessibles, pensés pour simplifier les démarches, répondre aux questions et accompagner les moments clés de la vie des entreprises : création d'activité, développement, ou périodes de difficulté.

Enfin, dans un contexte économique marqué par de nombreuses crises, l'Urssaf est aux côtés des entreprises et des travailleurs indépendants, en adaptant sans cesse ses dispositifs pour répondre à leurs difficultés, tout en poursuivant notre mission essentielle : le financement de la protection sociale.

Cap vers une Urssaf de service : la proactivité au cœur de notre stratégie

L'Urssaf Auvergne réaffirme sa vocation stratégique : devenir un partenaire privilégié des entreprises qui les accompagne dans leur trajectoire de développement économique. Notre ambition est de passer d'une posture de gestionnaire à celle d'un conseiller proactif, capable d'anticiper les besoins, d'intervenir à

chaque évènement de la vie économique de nos usagers, et de sécuriser durablement leurs pratiques déclaratives.

Des offres de service pour les évènements de la vie économique

« Mon conseil Urssaf » : des services au profit de la croissance des usagers

Pour fluidifier le parcours des créateurs d'entreprise, des employeurs et des travailleurs indépendants, nous déployons la plateforme « Mon conseil Urssaf ». Ce point d'entrée unique digitalise et centralise l'accès à nos dispositifs, permettant aux décideurs de piloter leur gestion quotidienne, leurs recrutements et leurs projets d'implantation en toute sérénité. Au sein de cet écosystème, différents leviers d'accompagnement ciblés ont déjà démontré leur valeur ajoutée en 2025 :

- **L'offre « Première embauche »** : Un bouclier d'accompagnement personnalisé et gratuit de 12 mois pour sécuriser les premiers pas des nouveaux recruteurs [en 2025, près de 2 500 employeurs auvergnats concernés].
- **L'offre « Référent unique »** : Un appui hautement stratégique dédié aux entreprises sans expert-comptable, garantissant un dialogue direct et privilégié avec nos experts [en 2025, 150 entreprises pour 500 établissements sécurisées].

L'offre « Mes premiers mois avec l'Urssaf » : Un dispositif d'accompagnement personnalisé, gratuit de 12 mois pour les travailleurs indépendants et de 9 mois pour les auto-entrepreneurs [en 2025, près de 3 200 usagers accompagnés pour 10 064 offres proposées].

L'offre « Cessation d'activité » : Une mesure d'accompagnement par anticipation sur une étape importante de la vie économique des usagers que représente une cessation d'activité [en 2025, près de 300 usagers accompagnés].

Des aides d'action sociale au service des travailleurs indépendants

L'action sanitaire et sociale du CPSTI a pour objectif d'accompagner les travailleurs indépendants qui traversent des difficultés professionnelles ou personnelles [santé, trésorerie, accident de vie, catastrophe naturelle, fragilité au passage à la retraite]. Elle vise à :

- préserver la continuité ou la viabilité de l'activité,

- soutenir les entreprises individuelles viables,
- accompagner les retraités vulnérables,
- soutenir l'économie locale.

Ces 4 types d'aides : ACED [Aide aux Cotisants En Difficulté], AFE [Aide Financière Exceptionnelle], aide d'urgence, ADR [Accompagnement au Départ à la Retraite] ont permis en 2025 d'accompagner 369 usagers pour un montant total d'aides de 996 470 euros.

99,8% de ces aides ont été attribués dans un délai inférieur à 40 jours [de la réception de la demande au versement sur le compte de l'utilisateur].

Le défi : intensifier notre démarche d'aller-vers

Si ces résultats confirment la pertinence de nos solutions, l'appropriation de ces services reste un axe de progression majeur. Notre priorité consiste à briser les barrières de l'accès au numérique en systématisant la culture de l'aller-vers.

Nous transformons notre relation usagers pour miser pleinement sur l'anticipation. Désormais, l'Urssaf Auvergne détecte en amont les anomalies déclaratives ou les signaux faibles de fragilité financière. Nos équipes prennent l'initiative du contact pour corriger les trajectoires avant que les difficultés ne s'installent, changeant ainsi la perception de la relation administrative.

Par ailleurs, grâce à des indicateurs d'alerte sur la situation économique de nos usagers, nous pouvons leur proposer un accompagnement personnalisé et proactif. Des campagnes de mails sortants à destination de ces publics sont réalisées régulièrement.

Transformation managériale : une organisation sectorisée pour une proximité accrue

Cette ambition stratégique s'appuie sur une transformation profonde de notre modèle opérationnel. La ligne « employeurs » a repensé son organisation interne en adoptant une gestion des comptes par typologie de public.

En segmentant nos expertises selon les spécificités de chaque catégorie d'utilisateurs, nous développons ainsi une connaissance fine de leurs besoins ou de leurs attentes. Cette organisation garantit des réponses plus agiles, plus pointues et parfaitement alignées sur les réalités du tissu économique auvergnat.

05/25

4 points d'accueil Urssaf pour assurer une présence sur le territoire auvergnat



L'accompagnement, l'écoute et la compréhension des besoins des usagers font partie intégrante de l'ADN de l'Urssaf. Ces dernières années, l'Urssaf a pris un vrai virage en matière de proximité et de relation de service, en développant des offres sur-mesure, adaptées aux profils et situations de chacun. Au fil des années, les publics se sont diversifiés : auto-entrepreneurs, artistes-auteurs, particuliers employeurs...



Ces dernières années, l'Urssaf a donc pris un vrai virage en matière de proximité et de relation de service, en développant des offres sur-mesure, adaptées aux profils et situations de chacun.

L'Urssaf Auvergne propose une offre d'accueil complète et accessible à l'ensemble des usagers pour faciliter l'accès aux droits et les accompagner dans leurs démarches.

Ainsi, les usagers peuvent désormais s'appuyer sur plusieurs modalités d'accueil, complémentaires et adaptées à leurs besoins :

- **Un accompagnement de premier niveau dans les espaces France services**, destiné aux particuliers employeurs [Cesu, Pajemploi] et aux auto-entrepreneurs, au sein des 104 structures réparties sur les 4 départements auvergnats.

Les démarches réalisables en maisons France services sont :

- Pour les particuliers employeurs et salariés adhérents au Cesu ou à Pajemploi : créer un compte en ligne, et par exemple bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, imprimer et télécharger les bulletins de paie, notamment pour qu'ils bénéficient de leurs droits auprès de France Travail.
- Pour les auto-entrepreneurs : être accompagnés dans l'utilisation des services en ligne comme le dépôt de la déclaration du chiffre d'affaires ou la demande d'attestation.

2 082 usagers se sont déplacés dans les France services afin d'obtenir des informations sur les offres de l'Urssaf et bénéficier d'accompagnement dans leurs démarches administratives.

- **Des rendez-vous personnalisés proposés en présentiel, par téléphone ou en visioconférence**, permettant un échange approfondi avec un conseiller Urssaf. Cette modalité d'accueil rencontre un vrai succès avec 1 659 rendez-vous réalisés au cours de l'année 2025. Elle permet à l'utilisateur, en fonction de son activité, d'être en contact direct avec les équipes de l'Urssaf sur un créneau de rendez-vous qui lui convient.

- **Des possibilités d'accueil sans rendez-vous** sur 3 de nos sites, avec :

- un accueil commun à Clermont-Ferrand, ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h [les usagers peuvent également, tout au long de la journée, accéder aux services en ligne de l'ensemble des sites internet et des partenaires] ;
- un accueil à Moulins ouvert depuis juin 2025, chaque jeudi de 9h à 12h ;
- et un accueil à Aurillac ouvert depuis septembre 2025, chaque jeudi de 9h à 12h.

2 301 usagers ont été reçus sur 2025 dont 76% de travailleurs indépendants, 22% d'usagers non affiliés à l'Urssaf et 2% d'employeurs.

Les demandes concernent essentiellement les thématiques suivantes : information sur la législation, accompagnement sur les formalités de création d'entreprise et accompagnement sur les déclarations.

Notre organisation s'inscrit dans la politique d'accessibilité et de proximité portée par l'Urssaf afin de garantir un service adapté aux situations des usagers, favorisant ainsi une réponse adaptée à leur demande et leur permettant de bénéficier de tous nos services.

Dans le cadre de notre politique d'accueil, nous avons mis en place un plan de communication pour mieux faire connaître nos modalités d'accueil et simplifier l'accès à l'information pour le grand public. Notre objectif était de valoriser notre offre d'accueil accessible, multicanale et de proximité, et de garantir une information fiable et cohérente pour nos usagers.

Ainsi, plus de 6 500 usagers ont été reçus au cours de l'année 2025. Nous poursuivons notre démarche de déploiement d'une réponse de bout en bout aux usagers, leur permettant d'obtenir une réponse complète lors de leurs visites ou un engagement de réponse sous 48h.



06/25

**L'offre
«Mes premiers
mois avec
l'Urssaf» proposée
à 10 064 créateurs
d'activité en
Auvergne**

Les premiers mois suivant la création d'une entreprise constituent une étape déterminante du parcours entrepreneurial. C'est au cours de cette période que les usagers doivent s'approprier leurs obligations sociales, comprendre leurs échéances déclaratives et sécuriser leurs démarches, afin d'éviter les erreurs susceptibles de fragiliser le démarrage puis la poursuite de leur activité.

En 2025, l'Urssaf a poursuivi le déploiement du service «Mes premiers mois avec l'Urssaf», spécifiquement conçu pour accompagner les créateurs d'activité dans cette phase sensible. Déjà proposée aux travailleurs indépendants et aux auto-entrepreneurs, cette offre franchit une nouvelle étape avec son ouverture progressive aux praticiens et auxiliaires médicaux.

Cette dynamique confirme la place croissante de l'accompagnement de début d'activité dans la stratégie de service de l'Urssaf, avec un niveau de satisfaction élevé : 78% des travailleurs indépendants et auto-entrepreneurs accompagnés dans le cadre de «Mes premiers mois avec l'Urssaf» se déclarent satisfaits du service proposé.

Une expérimentation pour mesurer la notoriété du dispositif

Afin de mieux comprendre la perception du service par les usagers, une enquête dédiée à «Mes premiers mois avec l'Urssaf» a été expérimentée en mai 2025 dans quatre Urssaf [Pays-de-la-Loire, Languedoc-Roussillon, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Midi-Pyrénées] auprès de près de 18 000 travailleurs indépendants et auto-entrepreneurs.

Les résultats montrent que 56% des auto-entrepreneurs interrogés déclarent connaître ce service, contre 39% des travailleurs indépendants.

Cette expérimentation permet de mieux identifier les marges de progression dans la diffusion et la compréhension du dispositif auprès des nouveaux usagers.

Au fil de son déploiement, «Mes premiers mois avec l'Urssaf» s'installe progressivement comme un outil structurant de la relation de service avec les nouveaux usagers. En intervenant dès les premières étapes du parcours administratif, l'Urssaf contribue à sécuriser les démarches déclaratives et à prévenir l'apparition de difficultés liées aux premières obligations sociales.

Une extension du dispositif aux professionnels auxiliaires médicaux

En 2025, le service «Mes premiers mois avec l'Urssaf» a été étendue aux praticiens et auxiliaires médicaux conventionnés. Cette catégorie regroupe des professionnels de santé exerçant en libéral dans le cadre d'une convention avec l'assurance maladie : médecins, chirurgiens-dentistes, sage-femmes ou encore auxiliaires médicaux tels que les infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures-podologues, orthophonistes ou orthoptistes.

Si ces professions présentent des modalités d'exercice spécifiques, liées notamment à leur conventionnement et aux flux administratifs avec l'assurance maladie, les besoins d'accompagnement lors de l'installation restent proches de ceux des autres travailleurs indépendants. Les premiers mois d'activité sont souvent marqués par l'apprentissage des obligations déclaratives, l'appropriation des services en ligne et la gestion des premières échéances sociales.

L'intégration progressive des praticiens et auxiliaires médicaux dans le service «Mes premiers mois avec l'Urssaf» permet ainsi de proposer un accompagnement adapté dès l'installation, tout en tenant compte des particularités de ces professions.



59 652 entrepreneurs et particuliers en Auvergne ont opté pour nos services simplifiés

L'Urssaf propose une large offre de services pour accompagner et simplifier les démarches au quotidien des entrepreneurs, particuliers employeurs, entreprises, associations, etc.

Tese et CEA **La fin de la règle d'exclusivité**

Au 1^{er} janvier 2026, les services Titre emploi service entreprise [Tese] et Chèque emploi associatif [CEA] évoluent avec la fin de la règle d'exclusivité. Cette transformation, préparée tout au long de 2025, concerne plus de 125 000 entreprises et associations adhérentes partout en France, dont 697 usagers CEA et 1 453 usagers Tese en Auvergne.

Ces dispositifs constituent une solution gratuite et 100% digitale destinée aux entreprises et associations employant au maximum 20 salariés, relevant du régime général pour le Tese. Conçus pour les très petites entreprises et les petites structures associatives ne disposant

pas nécessairement d'un service de paie internalisé, ces services permettent à l'employeur d'accomplir en ligne, à partir des informations qu'il renseigne, l'ensemble des formalités sociales liées à l'embauche et à la gestion de ses salariés : déclaration préalable à l'embauche, calcul des cotisations, édition du bulletin de paie et transmission des données sociales.

Jusqu'à présent, l'adhésion au Tese ou au CEA impliquait d'y déclarer l'ensemble des salariés d'une même structure. À compter de 2026, les employeurs pourront choisir de n'y recourir que pour une partie de leurs salariés, par exemple des extras, des saisonniers ou des

contrats courts, tout en continuant à déclarer leurs salariés permanents via la Déclaration Sociale Nominative [DSN] ou par l'intermédiaire d'un tiers déclarant.

Jusqu'ici principalement utilisé par les TPE et les petites associations, le dispositif est désormais étendu afin de permettre aux entreprises et associations, qu'elles soient de petite ou de moyenne taille, de bénéficier d'une plus grande souplesse dans leurs modalités de déclaration et de simplifier la gestion de certains types de contrats ou besoins ponctuels.



37 719 usagers du service Cesu



**Pour le ménage, le repassage,
les devoirs des enfants ou le petit
bricolage, le Cesu facilite les
déclarations des rémunérations
des salariés à domicile.**

19 783 usagers de Pajemploi

**Une expérience repensée pour
faciliter leurs démarches**

En 2025, l'Urssaf a engagé la rénovation du service Pajemploi en ligne afin de proposer aux particuliers employeurs et à leurs salariés un service plus simple, plus lisible et plus adapté encore à leurs usages. Conduite en étroite association avec les usagers, cette refonte s'est appuyée sur l'amélioration des parcours en ligne, un accès unifié depuis urssaf.fr et un renforcement de la sécurité des comptes. Elle marque une nouvelle étape dans l'amélioration continue des services en ligne destinés aux particuliers employeurs et à leurs salariés.



08/25

**Pajemploi :
1 offre de service
nationale gérée
en Auvergne**



Pajemploi : rénovation des parcours usagers

En 2025, le site informatif pajemploi.fr s'est éteint au bénéfice du portail urssaf.fr qui regroupe aujourd'hui la majorité des offres de services.

Cette intégration sur urssaf.fr s'inscrit dans une stratégie de simplification engagée par l'Urssaf, avec pour objectif de rendre l'accès à ses services plus fluide et intuitif pour tous les usagers.

En parallèle, la rénovation des parcours usagers sur les comptes en ligne Pajemploi entre février et août 2025 par vagues successives a permis d'améliorer l'expérience usagers sur un environnement technique modernisé et proposant de nouvelles fonctionnalités. Cette migration technique a concerné 1 660 098 comptes employeurs et salariés dont 1 053 203 comptes actifs.

Le déploiement de ce nouvel environnement permet aux employeurs d'avoir un parcours plus simple et plus intuitif. Ils peuvent accéder rapidement à :

- la déclaration de salaire ainsi qu'aux dernières déclarations ;
- l'ensemble des bulletins de salaire et derniers documents disponibles ;
- la rubrique boîte à outils : simulateur, modèles de documents ...
- divers services utiles : fin de contrat, Pajemploi+, documents...

Les salariés peuvent également avoir plus facilement accès à la liste de leurs employeurs avec différents critères de recherches facilités pour avoir accès à leurs bulletins de salaires, à leurs récapitulatifs mensuels pour l'ensemble de leurs employeurs et à leurs abattements fiscaux.

Des bulles d'aide ont été positionnées afin d'accompagner l'utilisateur pas à pas dans ses démarches.

Par ailleurs, 2025 est aussi l'année de la mise

en œuvre de nouveaux droits sociaux pour les salariés des particuliers employeurs via la nouvelle contribution santé au travail effective depuis le 1^{er} janvier 2025.

Une nouvelle réforme : le CMG linéarisé

En application du Décret n° 2025-514 du 30 mai 2025 et du Décret n° 2025-515 du 30 mai 2025 relatifs au Complément de libre choix du Mode de Garde [CMG], le nouveau mode de calcul personnalisé du CMG linéarisé est entré en vigueur en septembre 2025.

Celui-ci prend maintenant en compte les ressources, la composition familiale et permet ainsi de rapprocher le reste à charge horaire entre un mode de garde individuel et un mode de garde collectif [crèche]. Les familles les plus précaires et dont le nombre d'heures de garde est le plus important, sont ainsi mieux solvabilisées sur l'ensemble du coût de la garde.

En outre, cette réforme intègre une extension du bénéfice du CMG aux enfants de 6 à 12 ans pour les familles mono-parentales ainsi qu'un droit ouvert pour les 2 parents en cas de séparation et de résidence alternée à compter de décembre 2025.

La mise en œuvre de cette nouvelle évolution réglementaire a nécessité un travail partenarial important avec la branche famille et la caisse nationale de la mutualité agricole.

La lutte contre la fraude : un engagement renforcé

La lutte contre la fraude vise à maintenir une équité de traitement et d'accès aux droits pour tous. L'offre Pajemploi, au même titre que les autres lignes de public, met en œuvre chaque année un plan de lutte contre la fraude.

En 2025, le système d'information a fait

l'objet d'un renforcement de la sécurisation d'accès avec la généralisation de la double authentification sur les espaces en ligne ainsi que l'obligation de saisie du NIR [Numéro d'Inscription au Répertoire] pour les salariés nés en France.

Les comptes inactifs sont maintenant désactivés de façon systématique chaque année.

Des contrôles de cohérence de données ont été intégrés dans le système d'information. Ils permettent de mieux cibler les dossiers atypiques.

Des campagnes d'information à destination des usagers sont aussi mises en place pour les sensibiliser au risque d'usurpation d'identité et de sécurisation de leurs données personnelles, notamment en matière de coordonnées bancaires.

Pajemploi, un maillon du service public de la petite enfance

Pajemploi s'est investi dans l'accompagnement des Relais Petite Enfance [RPE] en partenariat avec la Cnaf [Caisse nationale des allocations familiales]. L'offre d'accompagnement des RPE sera ainsi prochainement étoffée pour créer une relation privilégiée avec les RPE accompagnant des familles dans leur projets de garde d'enfants.

900 000

parents employeurs

323 500

salariés

soit plus d'

1,2

million d'usagers

4

milliards d'euros de cotisations et contributions sociales [92% sont pris en charge par les Caf et MSA]

2

milliards d'euros de salaires versés via le service Pajemploi+, soit plus de 43% des salaires déclarés à Pajemploi

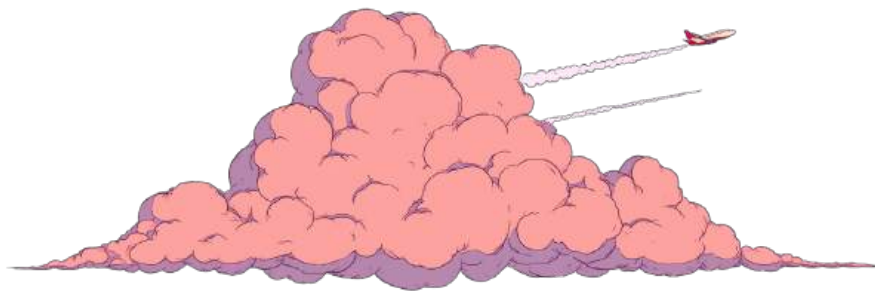
2,5

milliards d'euros de prestation de CMG rémunération [versée ou affectée aux salaires]

09/25

**141 conseillers
formés en
Auvergne pour
prendre en charge
l'intégralité de
la demande de
l'utilisateur**





Dans le cadre de l'évolution de son organisation et pour améliorer l'expérience des usagers, l'Urssaf a engagé une transformation majeure avec la mise en place de l'accès immédiat à l'expertise. Cette démarche vise à offrir un service de meilleure qualité, avec des réponses plus rapides et plus complètes. Elle remplace le modèle traditionnel front office/back office par un middle office composé de conseillers polyvalents, capables de traiter de manière autonome un large éventail de demandes. Ce nouveau fonctionnement est déployé progressivement jusqu'en 2027, par lignes de service [employeurs, travailleurs indépendants, particuliers employeurs].

Un plan de formation ambitieux pour accompagner la montée en compétence

L'orientation vers le middle office constitue un enjeu central de la Convention d'objectifs et de gestion [Cog] 2023-2027. Apporter dès le premier contact une réponse claire, complète et pédagogique est désormais au cœur du métier des conseillers, avec l'objectif d'un accompagnement plus efficace et homogène sur tout le territoire.

En Auvergne, pour soutenir cette évolution, plusieurs actions ont été mises en place :

- Une organisation adaptée fusionnant les activités front office et back office, en proposant une coordination des actions de chaque conseiller sur les différentes offres de service, mais aussi en laissant l'autonomie nécessaire à chaque conseiller pour analyser et pour traiter l'intégralité du dossier usager.
- La poursuite d'une démarche transverse et coordonnée, à l'ensemble des lignes de service [employeurs, travailleurs indépendants et particuliers employeurs] pour décliner la démarche de réponse de bout en bout, la piloter et s'approprier les évolutions d'outils permettant d'améliorer la réponse aux usagers. Une démarche complémentaire est également développée pour un accompagnement anticipé des usagers face aux événements de la vie économique.
- Un plan de formation ambitieux a ainsi été déployé sur l'année 2025, avec des formations spécifiques pour apporter une réponse complète et une prise en charge des sollicitations usagers, basées sur une alternance de théorie, de pratique et de tutorat.
- Le recrutement de gestionnaires formés pour apporter une réponse complète à nos usagers.

Ainsi, dans la continuité de la prise en charge des appels téléphoniques des usagers auvergnats au sein de l'Urssaf Auvergne en octobre 2024, notre organisation a évolué pour permettre aux employeurs d'obtenir une réponse complète lors des sollicitations téléphoniques. Le principe de la réponse sur un plateau téléphonique a été supprimé en octobre 2025, et les conseillers de service à l'utilisateur ont évolué vers des postes de gestionnaires conseils intégrant le périmètre de l'activité middle office.

Cette évolution d'organisation a également été initiée sur la ligne des travailleurs indépendants et sera complètement effective à compter du premier semestre 2026.

Les gestionnaires de Pajemploi interviennent déjà dans le cadre d'une réponse de bout en bout [prise en charge de la téléphonie avec des permanences quotidiennes, réponse aux mails, aux questionnements livechat, activités d'expertise]. Ce positionnement renforcé a permis de mieux accompagner nos usagers dans le cadre des réformes réglementaires déployées sur l'année 2025.

Cette nouvelle organisation vise à garantir une réponse globale aux usagers, quel que soit le canal de contact [téléphonie, mail, livechat, accueil]. Elle permet aux gestionnaires de mieux accompagner les usagers dans leur parcours, de développer la prévention et le conseil, et de proposer un suivi et un traitement de leur demande plus personnalisés.

10/25

**Solidarité à la
source :
99,95% des
signalements
traités dans les
délais**



En 2025, l'Urssaf a traité 99,95% des signalements des bénéficiaires du RSA et de la prime d'activité liés au montant net social dans les délais impartis. Ce taux, atteint dans le cadre de la généralisation de la solidarité à la source depuis mars 2025, illustre la capacité du réseau à instruire massivement des divergences portant sur des données individuelles tout en respectant des contraintes calendaires strictes.

Au-delà de cette performance opérationnelle, l'année 2025 a marqué une étape importante dans la mise en conformité des données déclarées en Déclaration Sociale Nominative [DSN], qui conditionnent à la fois les montants de cotisations collectés et le calcul des droits sociaux.

30 000 divergences
analysées chaque mois

Généralisée à l'ensemble du territoire en mars 2025, la solidarité à la source repose sur l'exploitation directe des données issues de la DSN pour le pré-remplissage des déclarations trimestrielles de ressources servant au calcul du RSA et de la prime d'activité par les caisses d'allocations familiales.

Près de 30 000 signalements sont traités chaque mois. Un signalement correspond à une divergence entre les données déclarées par l'employeur via la DSN et les informations modifiées par l'allocataire lors de la validation de sa déclaration trimestrielle. Chaque divergence fait l'objet d'une instruction visant à :

- qualifier l'écart,
- en identifier l'origine,
- déterminer la donnée correcte à retenir pour le calcul du droit.

Ces analyses sont réalisées avant le 20 du mois afin de permettre leur intégration en temps réel par les caisses d'allocations familiales. Le respect de ce calendrier conditionne directement la fiabilité et la continuité du versement des prestations. Dans plus de 96% des situations, les montants préremplis ont été validés sans modification, ce qui confirme l'amélioration progressive de la qualité des données transmises en DSN.

Renforcer les contrôles sur les données à fort impact

En 2025, deux nouveaux contrôles déclaratifs ont été déployés sur l'assiette brute plafonnée, c'est-à-dire la part de la rémunération brute retenue pour le calcul des cotisations vieillesse dans la limite du plafond de la Sécurité sociale, donnée essentielle pour le calcul des droits à la retraite par la Cnav et la retraite complémentaire Agirc-Arrco.

Environ 400 000 salariés ont été concernés par des anomalies détectées à partir de règles déclaratives intégrées aux systèmes d'information de l'Urssaf. Les entreprises concernées ont reçu des restitutions détaillées et ont été invitées à rectifier les données déclarées. L'objectif est d'obtenir la rectification effective des données critiques afin d'éviter des écarts de droits et des régularisations tardives. La fiabilisation a porté en priorité sur les données dont l'impact social pour les salariés est direct.

Qualifier, rectifier et piloter à l'échelle annuelle

Les Comptes Rendus Métiers [CRM] adressés chaque mois aux déclarants constituent un outil concret et performant permettant d'identifier les typologies d'anomalies les plus fréquentes et d'adapter les actions de fiabilisation. Ils contribuent à installer de la transparence et une logique d'amélioration continue de la qualité déclarative. Les CRM annuels ont permis une analyse consolidée des déclarations sur l'ensemble de l'exercice. Les écarts identifiés ont été qualifiés par les équipes métier et ont entraîné, selon les cas, des demandes de régularisation, un accompagnement et un suivi renforcé.

Accompagner les pratiques déclaratives

La qualité de la DSN repose sur l'accompagnement des déclarants. En 2025, des cam-

pagnes de contact téléphonique ciblées ont été conduites auprès d'entreprises présentant des anomalies persistantes.

Ces échanges ont permis d'identifier les causes des écarts tels que les erreurs de paramétrage, une interprétation inexacte de la norme DSN ou des difficultés organisationnelles, et ensuite de sécuriser les rectifications.

Les relations avec les tiers-déclarants et les éditeurs de logiciels de paie ont également été renforcées afin d'agir en amont sur les paramétrages techniques et de limiter la reproduction des anomalies. La fiabilisation combine ainsi détection automatisée et accompagnement humain.

Préparer la DSN de substitution et la maille individuelle

Les actions engagées en 2025 ont également préparé les prochaines évolutions du système déclaratif, portées par l'Urssaf.

À partir de 2026, la DSN de substitution permettra, en dernier recours et après plusieurs phases de détection et d'échanges avec les déclarants, de substituer certaines données déclarées lorsqu'elles demeurent incorrectes et non rectifiées. Ce mécanisme vise à sécuriser les données critiques, notamment celles qui conditionnent le calcul des droits à la retraite.

Ces évolutions s'inscrivent dans la trajectoire progressive d'un recouvrement fondé sur la donnée individuelle. Si les entreprises déclarent déjà des informations, salarié par salarié via la DSN, la collecte par l'Urssaf des cotisations sociales repose encore sur des données agrégées par établissement, nécessitant des vérifications et des régularisations a posteriori.

La bascule vers la donnée individuelle permettra de rapprocher plus étroitement les montants récupérés des assiettes effectivement déclarées salarié par salarié, de réduire la dépendance aux rectifications tardives et de renforcer la cohérence entre cotisations recouvrées et droits calculés.

En 2025, l'exploitation renforcée de la DSN a ainsi confirmé la capacité de l'Urssaf à traiter massivement la donnée individuelle tout en améliorant la qualité. Les évolutions engagées préparent désormais une transformation plus structurelle de la collecte, fondée sur une donnée sociale plus fiable et plus directement mobilisable pour le calcul des droits sociaux.

11/25

500 visites conseil dont 30 en Auvergne un nouveau levier de prévention et de sécurisation pour les entreprises



En 2025, l'Urssaf a réalisé près de 500 visites conseil, atteignant l'objectif qu'elle s'était fixé. Encore en plein déploiement en 2024 avec 116 visites, le dispositif a trouvé écho auprès des employeurs, porté par une communication renforcée et une démarche proactive auprès des entreprises, notamment lors de leurs premières obligations déclaratives. Cette progression répond à une attente forte des dirigeants : celle d'un accompagnement personnalisé, rassurant, et capable d'offrir des réponses immédiates dans un univers juridique dense et mouvant.

Ce résultat marque l'entrée dans une nouvelle phase : en 2025, la visite conseil est devenue un outil à part entière de la relation de service et de la prévention. Et tout indique que ce mouvement est amené à se poursuivre.

Nouveauté 2025 :

l'Urssaf a proposé une visite conseil aux entreprises de plus de 10 salariés devenant redevables pour la première fois du versement mobilité, la contribution finançant les transports en commun sur certains territoires. L'objectif est ainsi de sécuriser dès le départ l'application du dispositif [assiette, taux, salariés concernés] et prévenir les anomalies déclaratives. Cet accompagnement ciblé s'inscrit dans la logique de prévention et de simplification.

Une réponse concrète à un besoin majeur de sécurisation juridique

Dans la mesure où chaque évolution réglementaire peut avoir un impact direct sur les déclarations sociales, les employeurs expriment un besoin croissant de clarté, de lisibilité et de prévention. C'est précisément ce que propose la visite conseil : un temps d'échange privilégié avec un expert de l'Urssaf, dans les locaux de l'entreprise, pour comprendre les règles applicables, revoir le cas échéant les pratiques et sécuriser la mise en œuvre de nouveaux dispositifs, sans risque de redressement.

La visite conseil se décline en deux formats complémentaires :

- la visite « nouvel employeur », pour accompagner les entreprises qui ont récemment été confrontées à la déclaration de salariés ;
- la visite « nouveau dispositif », pour celles qui s'approprient à mettre en place un accord collectif, revoient la gestion de leurs frais professionnels ou engagent une transformation organisationnelle.

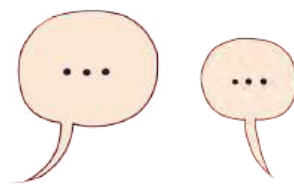
Ces visites s'inscrivent dans l'offre élargie « Mon Conseil Urssaf », conçue pour répondre au besoin de sécurisation juridique exprimé par de nombreux chefs d'entreprise. Elles viennent compléter d'autres dispositifs d'accompagnement et de sécurisation déjà bien identifiés, l'accompagnement des créateurs ou l'appui à la première embauche.

Le signe d'une transformation culturelle : de la conformité à la confiance

Avec l'essor de la visite conseil en 2025, l'Urssaf se positionne avant tout comme un partenaire du quotidien des entreprises, proche, lisible et disponible. Dans un contexte économique parfois instable, cette posture est un signal fort : l'Urssaf assume pleinement

sa mission d'accompagnement et de simplification, et mobilise l'ensemble de ses outils, notamment les visites conseil, le suivi DSN, les réponses juridiques, les dispositifs d'appui en cas de difficultés, afin d'offrir un cadre où chacun peut avancer sereinement.

La réussite de 2025 confirme que ce dispositif de prévention répond à une attente et qu'il contribue à apporter aux entreprises une sécurité supplémentaire dans leurs démarches.



« La visite conseil, pour moi, représente avant tout un moment de pédagogie. Nous ne sommes pas là pour sanctionner, mais pour éclairer. Beaucoup d'employeurs associent encore l'Urssaf à une démarche uniquement coercitive, alors que notre rôle s'inscrit aujourd'hui pleinement dans une logique de prévention et d'accompagnement. »

Lors d'une visite, je prends le temps d'expliquer les règles, mais surtout leur finalité. Dans un environnement juridique de plus en plus dense, il est essentiel d'aider les dirigeants à faire le lien entre les textes et leur application concrète au quotidien. Ce travail de clarification leur permet de mieux comprendre leurs obligations et d'ajuster leurs pratiques en toute sécurité.

Quand un employeur comprend pourquoi une règle existe, il est naturellement plus enclin à la respecter dans la durée. C'est dans cet échange que se crée une véritable valeur ajoutée, fondée sur la confiance. On ne se situe plus seulement dans le contrôle, mais dans une relation d'accompagnement, utile et durable pour l'entreprise. »

**Un inspecteur du recouvrement
de l'Urssaf Auvergne**

30

visites conseil en 2025 en Auvergne

40

visites conseil en 2024 en Auvergne

12/25

**5 531 683 €
régularisés et
1 567 890 €
restitués en
Auvergne :
garantir l'équité
au quotidien**



En 2025, le contrôle comptable de l'assiette a confirmé son rôle essentiel dans la mission de service public assurée par l'Urssaf. Ce contrôle, qui consiste à vérifier la cohérence entre les déclarations sociales des entreprises et leur comptabilité, va au-delà d'une simple vérification formelle : il constitue l'un des leviers les plus structurants pour la régularisation des situations, la fiabilisation de la donnée sociale et la protection des droits des usagers.



Dans un système déclaratif fondé sur la confiance, où les entreprises renseignent elles-mêmes les assiettes et montants soumis à cotisations, ce contrôle vise à accompagner, sécuriser et rectifier les déclarations lorsque cela s'avère nécessaire. La pédagogie est au cœur de cette démarche.

Les contrôleurs travaillent au plus près des équipes comptables et ressources humaines des entreprises, apportant des réponses immédiates aux questions liées à l'assujettissement, à l'assiette ou aux exonérations, et contribuant ainsi à renforcer la transparence et la lisibilité de la réglementation sociale. Cette posture d'accompagnement, participe à transformer durablement la relation entre l'Urssaf et les employeurs.

Des résultats concrets et mesurables pour les entreprises

En Auvergne, les chiffres témoignent de cette dynamique. En 2025, le contrôle d'assiette a donné lieu à 5 531 683 € de régularisations et 1 567 890 € de restitutions aux entreprises. Cette somme représente 22% du total des montants régularisés. Un niveau significatif, qui illustre la finalité première de ces contrôles : rétablir la situation des usagers, corriger les trop-versés et, plus largement, garantir l'égalité de traitement entre les employeurs.

Ces restitutions traduisent aussi la complexité persistante de certaines règles, notamment celles relatives à l'assiette brute plafonnée, dont la qualité déclarative constitue un enjeu majeur pour les droits à la retraite. Les contrôles déclaratifs déployés ont permis d'identifier les salariés concernés par une anomalie déclarative nécessitant une rectification par l'employeur. Une étape essentielle dans la préparation de la généralisation de la Déclaration Sociale Nominative [DSN] de substitution prévue en 2026, qui renforcera encore la transparence et la fiabilité du système.

La montée en puissance du datamining contribue également à améliorer la pertinence des contrôles. Comme pour d'autres actions menées par l'Urssaf, l'usage de la donnée permet de mieux cibler les entreprises les plus exposées au risque d'anomalie et d'optimiser les interventions, tout en limitant les sollicitations inutiles. Une évolution qui s'inscrit pleinement dans la transformation numérique engagée par l'institution.

Le guichet de régularisation : un outil agile pour rectifier les sous déclarations

En complément des contrôles, l'année 2025 a vu la consolidation du guichet de régularisation des auto-entrepreneurs, dispositif désormais bien installé dans le paysage des outils de fiabilisation.

Son fonctionnement repose sur une méthode claire et simple qui consiste à croiser les déclarations Urssaf, les données fiscales issues de la DGFip et, le cas échéant, les chiffres d'affaires transmis par les plateformes numériques. Lorsqu'un écart est constaté, l'auto-entrepreneur est invité à rectifier les montants déclarés afin de rétablir la réalité de sa situation et de verser les cotisations correspondantes.

Le montant des cotisations des auto-entrepreneurs régularisées depuis 2023 grâce aux actions de fiabilisation menées par le guichet de régularisation s'élève à 129 millions d'euros, dont 48 millions d'euros en 2025. Sur la période 2023-2027, l'objectif est d'atteindre 200 millions de régularisations. Il s'inscrit dans la même logique de sécurisation que le contrôle d'assiette : accompagner les usagers, prévenir les anomalies et assurer l'équité entre les différents statuts.

Le contrôle comptable d'assiette et le guichet de régularisation forment un ensemble cohérent, au service d'un même objectif : garantir la qualité des données déclarées, protéger les droits des usagers et préserver l'équité entre les entreprises. En 2025, ces deux leviers sont des facteurs essentiels à la relation de confiance entre l'Urssaf et ses publics, en écho direct à la transformation plus large engagée par l'institution et incarnée dans les nouvelles organisations et démarches de service.

13/25

Deux fois moins de comptes créditeurs pour les organismes publics



En 2025, l'Urssaf a poursuivi ses travaux pour améliorer la qualité des comptes «usagers» des administrations et collectivités territoriales. Si l'année 2024 avait marqué des avancées significatives dans la réduction des comptes créditeurs pour la plupart des publics de l'Urssaf, la situation des organismes publics demeurait un chantier spécifique.

Un plan d'action dédié a donc été engagé afin de fiabiliser ces comptes. Les premiers résultats sont nets : la proportion de comptes créditeurs pour les organismes publics a été divisée par deux en un an, passant d'environ 40% en 2024 à près de 20% en 2025, traduisant une amélioration sensible de la qualité des comptes de ces usagers.

Les particularités du secteur public à l'origine de nombreux comptes créditeurs

Un compte est dit créancier lorsque les montants versés excèdent les cotisations dues. Dans le cas des organismes publics, ces situations peuvent être plus fréquentes en raison de certaines spécificités organisationnelles.

Les administrations et collectivités territoriales constituent en effet une population intégrée plus récemment dans le périmètre de la Déclaration Sociale Nominative [DSN], généralisée au secteur public en 2022. Leur organisation financière présente par ailleurs une particularité importante : l'entité qui réalise la déclaration n'est pas forcément celle qui effectue le paiement, celui-ci pouvant être assuré par le comptable public de la Direction Générale des Finances publiques [DGFip]. Enfin, leur organisation est atomisée, couvrant de nombreuses entités de taille très différente. Leurs pratiques déclaratives encore récentes en DSN ainsi que ces caractéristiques d'organisation propres au secteur public peuvent rendre plus complexe le suivi des comptes et contribuer à l'apparition de comptes créditeurs nécessitant un traitement spécifique.

Outre cette spécificité, les comptes créditeurs des organismes publics peuvent également s'expliquer par la diversité des pratiques de gestion observées dans le réseau et la nécessité de mieux connaître la population de ces organismes et entités publiques récemment intégrés dans la DSN.

Un plan d'action structuré pour fiabiliser les comptes

Afin d'améliorer la qualité des comptes des organismes publics, l'Urssaf a mis en place en 2025 un plan d'action dédié. Un groupe pilote a été constitué pour en analyser les causes, mieux comprendre les situations rencontrées dans les organismes et stabiliser les pratiques de gestion au sein du réseau des Urssaf.

Ce travail a permis d'identifier les situations les plus fréquentes à l'origine de ces crédits et de définir des modalités de traitement communes. Les enseignements tirés de ces travaux ont ensuite été partagés avec toutes les Urssaf afin d'harmoniser les pratiques et de sécuriser le suivi des comptes.

Ce dispositif s'est accompagné d'un pilotage renforcé au niveau national, permettant de suivre plus finement l'évolution des comptes concernés et d'accompagner le réseau dans la mise en œuvre des bonnes pratiques.

Une amélioration rapide de la qualité des comptes

Les premiers effets de ce travail apparaissent dès 2025. En un an, la proportion de comptes créditeurs pour les organismes publics a été réduite de moitié, passant d'environ 40% à près de 20%.

Cette évolution reflète une meilleure maîtrise des processus de gestion et une connaissance plus fine de ces populations récemment intégrées dans le périmètre de la déclaration sociale nominative. Elle témoigne également de l'intérêt de l'accompagnement de cette population en matière de qualité déclarative. Elle contribue enfin à renforcer la lisibilité des comptes et à améliorer le pilotage du recouvrement, en permettant aux équipes de concentrer davantage leurs efforts sur les situations nécessitant une intervention.



5 245 délais de paiement accordés en Auvergne pour accompagner les entreprises en difficulté

En 2025, l'Urssaf a poursuivi son accompagnement des usagers confrontés à des difficultés de paiement.

Un accompagnement global des entreprises et des usagers en difficulté

L'Urssaf déploie une politique globale d'accompagnement des usagers et des entreprises confrontés à des difficultés de paiement, fondée sur une approche à la fois préventive, personnalisée et coordonnée avec ses partenaires.

En 2025, 413 400 délais de paiement ont été accordés, soit une hausse de 5,4% par rapport à 2024, pour un enjeu financier global d'environ 3,9 milliards d'euros.

Ces délais peuvent être accordés directement par l'Urssaf ou dans un cadre coordonné avec les autres créanciers publics, notamment via les Commissions des Chefs de Services Financiers [CCSF]. Ce dispositif permet, en cas de dettes fiscales et sociales, de mettre en place un échéancier global adapté à la situation de l'entreprise. En 2025, 4 820 plans CCSF ont ainsi été accordés.

En Auvergne, 5 245 délais ont été accordés aux entreprises en difficulté, représentant un montant de 36,8 millions euros et 996 470 € d'aide ont été versés dans le cadre de l'action sociale attribuée par le CPSTI [Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants].



302 demandes de médiation traitées en Auvergne

En 2025, la médiation confirme son rôle essentiel dans l'accompagnement des usagers et renforce l'accès au dialogue avec l'organisme.

Généralisée en 2019, la médiation est une offre de service gratuite dont chaque usager peut bénéficier en cas de difficultés à l'occasion de ses démarches auprès de l'Urssaf. Elle repose sur quatre piliers : confidentialité, impartialité, neutralité et indépendance. Cette dernière permet de trouver une solution amiable grâce à l'intervention d'un médiateur dont le rôle est de rapprocher les points de vue entre les usagers et les services de l'Urssaf. Pour répondre aux demandes de médiation, l'Urssaf s'appuie sur une médiatrice en Auvergne.

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité d'un contexte économique et social toujours contraint : inflation persistante, tensions conjoncturelles, fragilité durable de nombreux ménages et entreprises. Ces éléments continuent d'avoir des répercussions concrètes sur les situations individuelles et sur la relation entre les usagers et l'organisme.

Dans cet environnement, la médiation conserve toute sa place. Elle offre un cadre d'écoute et d'analyse lorsque les démarches habituelles n'ont pas permis d'aboutir. Son rôle est simple et essentiel : rétablir le dialogue, examiner les situations avec neutralité et rechercher des solutions équilibrées. Au-delà des dossiers traités, elle contribue à renforcer la compréhension des règles applicables et à identifier les points d'amélioration possibles dans nos pratiques.

L'année 2025 présente une évolution notable du nombre de saisines. Alors que la tendance nationale est globalement orientée à la baisse, notre organisme enregistre une progression des

demandes de médiation, notamment pour la catégorie des parents employeurs, qui connaît une hausse significative des sollicitations sur le dernier trimestre.

La qualité et l'efficacité de la médiation reposent également sur l'implication constante des services. La collaboration active des équipes, leur réactivité et leur capacité à réexaminer les situations constituent des conditions essentielles à la recherche de solutions équilibrées. La médiation est un travail collectif, au service d'une réponse adaptée et cohérente aux usagers.

Quelle que soit la catégorie d'usager concernée, la médiation s'inscrit pleinement dans la démarche de qualité de service de l'organisme. Elle contribue à garantir un traitement attentif et équitable des situations individuelles, à sécuriser les parcours et à maintenir un lien de confiance durable avec les usagers.

Dans un contexte qui demeure exigeant, son rôle reste pleinement d'actualité.

Demandes de médiation

302

demandes reçues
[contre 257 en 2024]

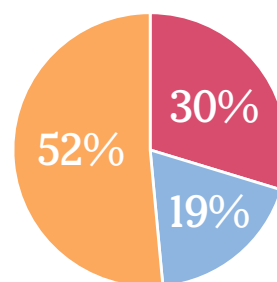
41%

de demandes recevables
[contre 27% en 2024]

52%

des demandes proviennent des particuliers
employeurs Pajemploi

Répartition des demandes par catégorie d'usagers



■ Employeurs secteur privé - ACT - assurés individuels [Puma] - autres [Tese - artistes auteurs - Pam - EPM]

■ Travailleurs indépendants

■ Parents employeurs Pajemploi

Résultats de la médiation

89%

des saisines aboutissent à une réussite totale ou partielle.

Résolution des demandes autour de 3 axes :

- traitement de la demande,
- révision de la décision initiale,
- résolution par pédagogie.

6%

sont déclarées sans suite

[retrait du processus par le demandeur, dossier incomplet, demande déjà traitée par les services].

5%

en échec : situations dans lesquelles la décision de l'organisme a été maintenue

16/25

**Plus de 11,2
millions d'euros
de redressement
au titre de la lutte
contre la fraude
en Auvergne**



Comme en 2024, le réseau réalise en 2025 un montant de redressement supérieur à 1,5 milliard d'euros dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé, un niveau qui témoigne de sa capacité à cibler des fraudes à fort enjeu. Renouveler un tel niveau de performance est historique. Les montants des redressements s'élèvent à 4,3 milliards sur les trois premières années de la Convention d'Objectifs et de Gestion [Cog] 2023-2027, permettant d'être très confiant sur l'atteinte de la cible 2023-2027 fixée par les pouvoirs publics à 5,5 milliards.

Une intensification nette des actions de contrôle sur le terrain

En Auvergne, l'année est marquée par une forte présence opérationnelle, près de 451 actions consacrées au travail illégal mais aussi par une amélioration du ciblage qui se traduit par une augmentation des montants redressés qui atteignent 11,2M€ en 2025. Ces interventions présentent un taux d'efficacité élevé : 85% d'entre elles aboutissent à un redressement, traduisant un ciblage plus précis, appuyé sur des outils d'analyse de données de plus en plus performants. Au total, les Urssaf ont constaté 25% de situations frauduleuses supplémentaires en deux ans, illustrant le renforcement des capacités de détection et de ciblage.

Le renforcement des moyens humains contribue directement à cette dynamique : les recrutements engagés depuis le début de la Cog portent pleinement leurs fruits en 2025, avec près de 1 600 inspecteurs mobilisés sur le terrain, dont 8 en Auvergne. Ce renfort structurel permet de multiplier les opérations d'envergure, notamment dans les secteurs les plus exposés : BTP, services aux entreprises ou encore commerce.

Des outils d'investigation modernisés face à des fraudes en mutation

Face à des schémas frauduleux de plus en plus complexes, l'Urssaf franchit en 2025 une étape importante dans l'exploitation des données au service du ciblage et des investigations. Les outils de datamining et de datavisualisation, permettent notamment d'identifier plus efficacement les fraudes en réseau.

Un recouvrement des créances frauduleuses consolidé

Le montant des sommes recouvrées en 2025 par les Urssaf dans le cadre de leurs actions de lutte contre la fraude s'élève à près de 150 millions d'euros. Environ 100 millions d'euros proviennent des actions de lutte contre le travail dissimulé, tandis qu'un tiers résulte des opérations de régularisation des revenus des auto-entrepreneurs.

Le recouvrement des sommes liées au travail illégal demeure structurellement complexe – en raison notamment des entreprises éphémères qui organisent leur insolvabilité, et qui finissent souvent en liquidation judiciaire à l'issue du contrôle.

Un plan d'action national a été déployé au printemps afin d'améliorer l'efficacité du recouvrement des créances frauduleuses. Il s'appuie sur plusieurs leviers : un pilotage resserré des dossiers à fort enjeu, avec une articulation renforcée entre les acteurs du contrôle, du recouvrement et du juridique, un programme ambitieux de formation, la diffusion de nouveaux outils méthodologiques et de suivi des créances, un recours accru à la solidarité financière des donneurs d'ordre qui n'ont pas accompli leurs obligations de vigilance. Ce plan d'action se poursuit en 2026.

Des coopérations renforcées pour traiter des fraudes plus complexes

L'année 2025 confirme également la montée en puissance des partenariats opérationnels. Les échanges avec Tracfin se densifient, tout comme la coopération avec la DGFip, qui s'est traduite par la signature d'une convention au printemps. Cette dynamique se traduit également par une implication des inspecteurs dans les enquêtes pénales, en particulier grâce au recours plus fréquent des Procureurs de la République au dispositif de cosaisine, ce qui permet la mise en œuvre de prérogatives telles que des perquisitions et des saisies pénales. Ces moyens d'action sont d'autant plus nécessaires que les fraudes à enjeux sont le plus souvent hybrides, mêlant travail dissimulé, blanchiment et escroquerie en bande organisée.

Perspectives : un cadre législatif en évolution

L'examen du projet de loi relatif aux fraudes sociales et fiscales confirme la volonté des pouvoirs publics de moderniser les moyens d'action des Urssaf. Les dispositifs proposés [flagrance sociale, anonymisation de certaines procédures, extension de la solidarité financière] renforceront à terme la capacité du réseau à intervenir rapidement et à améliorer le recouvrement des créances liées au travail illégal.

L'année 2025 confirme la solidité du modèle de lutte contre le travail illégal : un réseau pleinement opérationnel, des résultats qui se maintiennent à un niveau historique et une capacité accrue à détecter et traiter les fraudes les plus complexes. Avec des équipes renforcées, des outils modernisés et des partenariats structurants, l'Urssaf poursuit une trajectoire claire : protéger durablement le financement du modèle social et garantir une concurrence loyale entre l'ensemble des acteurs économiques.

17/25

**Plus de 60 actions
partenariales
l'Urssaf Auvergne
intensifie la
coopération
territoriale**



En 2025, l'Urssaf a conduit plus de 60 actions partenariales sur le territoire auvergnat. Ce volume traduit une dynamique territoriale soutenue. Il révèle surtout une transformation plus profonde : la coopération devient un levier structurant de la performance de l'action publique et de la sécurisation des droits.

Les grands chantiers de l'année - solidarité à la source, fiabilisation des données sociales, lutte contre la fraude, accompagnement des indépendants - ont tous reposé sur des coopérations organisées. L'Urssaf confirme ainsi un positionnement élargi puisqu'au-delà du recouvrement, elle agit comme un opérateur pivot au cœur de chaînes d'action partagées.

Des partenariats nationaux qui structurent les chaînes d'action

En 2025, l'Urssaf a noué plusieurs partenariats à l'échelle nationale, permettant de repenser ses méthodes de travail et de renforcer la coordination avec ses partenaires. Ces collaborations influencent directement la manière d'agir, qu'il s'agisse de simplifier les démarches des usagers, de sécuriser les créances salariales ou d'anticiper les situations économiques locales.

La convention conclue avec France Travail organise une coopération intégrée autour des parcours professionnels. Elle vise d'abord à simplifier les démarches des usagers en articulant les systèmes d'information et en réduisant les redondances déclaratives dans la logique du « Dites-le nous une fois ». Elle prévoit également des échanges de données ciblés afin d'améliorer la détection des incohérences et de prévenir les situations de fraude. Enfin, elle structure un accompagnement coordonné des créateurs d'entreprise, depuis l'émergence du projet jusqu'aux premières obligations déclaratives. Sa déclinaison régionale formalise des comités de pilotage territoriaux et des actions conjointes, garantissant une mise en œuvre

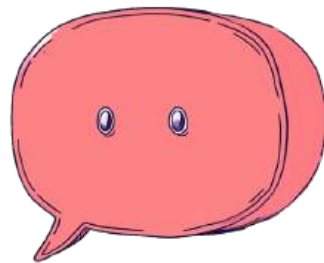
opérationnelle et adaptée aux réalités locales.

Le partenariat renforcé avec l'Assurance de Garantie des Salaires [AGS] répond à un autre enjeu stratégique : la gestion des entreprises en procédure collective. Il repose sur un partage d'informations approfondi sur les entreprises à fort enjeu, sur des analyses croisées permettant d'anticiper les risques et sur une coordination renforcée des actions, y compris devant les juridictions commerciales lorsque nécessaire. Cette coopération vise à fiabiliser les déclarations sociales, à sécuriser les créances salariales avancées par l'AGS et à limiter les ruptures dans la chaîne de financement. Elle renforce ainsi la robustesse du dispositif de garantie des salaires tout en améliorant la maîtrise des risques pour l'Urssaf.

Avec les associations d'élus, en particulier les Associations départementales de Maires de France [AMF] et le CPSTI, l'Urssaf met en place un mécanisme d'alerte territoriale. Les collectivités peuvent signaler des situations économiques locales dégradées : catastrophes naturelles, chocs sectoriels, travaux impactant l'activité commerciale. À partir de ces informations, l'Urssaf et le CPSTI peuvent engager des actions proactives comme le report d'échéances, la mise en place d'un délai de paiement, la mobilisation de l'action sociale. Cette capacité d'intervention anticipée réduit le délai entre la survenance d'un choc et la réponse apportée, et contribue à préserver la continuité d'activité des travailleurs indépendants.

En 2025, l'Urssaf a également signé une convention de partenariat nationale avec BGE, acteur historique de l'accompagnement entrepreneurial. Cette collaboration vise à faciliter l'accès à l'information et à l'accompagnement des porteurs de projet et des jeunes entreprises, en conjuguant l'expertise de BGE en matière de développement économique et le rôle central de l'Urssaf dans la protection sociale. Concrètement, ce partenariat prévoit de mieux informer les créateurs d'entreprise sur leurs obligations sociales, de proposer des contenus pédagogiques et des services concrets tout au long de leur parcours, de favoriser le partage d'expertises entre professionnels de l'accompagnement et de déployer des actions communes de sensibilisation adaptées aux besoins des territoires.

Outre la structuration des chaînes d'action, ces partenariats s'appuient sur la qualité et la circulation de la donnée sociale, notamment issue de la DSN. L'Urssaf en garantit la fiabilité, ce qui en fait un acteur central d'une infrastructure publique de données au service des droits sociaux et de la régulation économique.



2 800 actions partout en France : la démultiplication territoriale des stratégies nationales

Les 2 800 actions partenariales conduites en 2025 ne relèvent pas d'une juxtaposition d'initiatives locales.

Les conventions conclues au niveau national, avec France Travail, l'AGS, le CPSTI, BGE ou les associations d'élus, sont à la fois des cadres généraux et déclinables localement. Elles essaient dans les territoires, où elles prennent la forme de coopérations concrètes : comités de pilotage régionaux, partage d'informations ciblées, actions coordonnées auprès des publics communs, expérimentations locales. Autrement dit, cette articulation national-régional permet de démultiplier l'impact des accords structurants.

Un partenariat signé au niveau national devient, dans les régions, un levier d'action direct : accompagnement coordonné des créateurs, détection partagée des situations à risque, intervention anticipée auprès des indépendants en difficulté.

A l'inverse, l'approche territoriale permet aussi de développer les orientations nationales dans la mesure où elle permet d'adapter les directions stratégiques aux réalités économiques locales, tout en garantissant la cohérence nationale.

Les 2 800 actions recensées traduisent cette capacité d'essaimage. Elles contribuent à diffuser les nouvelles pratiques, à renforcer la compréhension des obligations sociales et à sécuriser les flux déclaratifs en amont. En intervenant plus tôt, en informant mieux et en coordonnant les acteurs, le réseau limite les régularisations tardives et améliore la continuité des droits.

La coopération territoriale devient donc un instrument de sécurisation et d'efficacité, au service des usagers comme de la soutenabilité financière du système.

Nos actions en région

Accompagnement direct, 11 forums & salons

L'Urssaf Auvergne a maintenu une présence de proximité lors des principaux rendez vous économiques du territoire. L'année a notamment été marquée par les forums « Osez au féminin » et « Osez l'entreprise », ainsi que par le Salon de l'Entrepreneur, organisés avec la CCI [Chambre de Commerce et d'Industrie]. Deux éditions du forum « Transmission d'entreprise » et le « Printemps de la création », conduit avec France Travail, ont permis d'accompagner créateurs et repreneurs dans leurs démarches. La dynamique s'est poursuivie avec trois forums « Restart » portés également par France Travail, et une participation au forum « Quelles aides pour mon entreprise en difficulté ? », aux côtés de la FFB [Fédération Française du Bâtiment], dédié aux aides et services d'accompagnement des entreprises.

Pédagogie & soutien aux parcours entrepreneuriaux, 36 actions

L'Urssaf Auvergne a conduit 36 interventions pour accompagner les porteurs de projet. Les sessions d'informations menées avec les CCI, CMA [Chambre de Métiers et de l'Artisanat] et Oriff PL [Office régional d'information, de formations et de formalités des Professions Libérales] ont permis de transmettre les fondamentaux aux créateurs et repreneurs, tandis que les actions menées auprès de l'Institut des Métiers, du « Réseau Pépite » et de l'« Afpa Village des Solutions » ont soutenu les jeunes créateurs dans leurs premières démarches.

6 webinaires thématiques

Les sessions coanimées avec l'Adie [Association pour le droit à l'initiative économique] ont accompagné les créateurs, un webinaire dédié à la DSN de substitution a apporté un appui technique aux experts comptables, et une session conjointe avec la Carsat Auvergne a informé les travailleurs indépendants proches de la retraite.





Communication partenariale, 4 lettres d'information

Les lettres d'information, diffusées auprès des partenaires institutionnels, économiques et relais territoriaux ont contribué à une meilleure circulation de l'information et à la valorisation des actions menées par l'Urssaf Auvergne en région.



France services, nouveau relais partenarial

Le début d'année a été marqué par la mise en place du partenariat avec France services. Après les formations déployées auprès des agents des France services du territoire, ceux-ci peuvent désormais renseigner les usagers sur les offres de l'Urssaf, notamment Cesu, Pajemploi et auto entrepreneur.

Conventions et nouveaux ancrages

L'année a également été marquée par la signature d'une convention avec l'«Afpa Village des Solutions» et par le développement des coopérations avec les Associations des Maires de France [AMF] du territoire, renforçant ainsi les ancrages institutionnels mobilisés autour de l'accompagnement des publics.

18/25

153 publications nationales et régionales : la donnée change d'échelle

L'Urssaf collecte chaque année une quantité importante de données sur l'emploi, les revenus d'activité et les dynamiques économiques. Autant de données qu'elle peut traiter pour améliorer sa connaissance des besoins et de la réalité de ses usagers et in fine faire évoluer son offre de services. En 2025, cette capacité d'analyse s'est traduite par 153 publications nationales et régionales [144 en 2024], confirmant la place croissante de la donnée dans la compréhension des transformations du travail et de l'économie.



En parallèle du volume de publications, l'année 2025 marque surtout une évolution dans la manière d'exploiter et de rendre intelligible la donnée : la poursuite des analyses plus fines grâce à l'exploitation des données individuelles issues de la Déclaration Sociale Nominative [DSN], le raccourcissement des délais de publication des bilans annuels pour se rapprocher du temps économique, et le développement d'analyses territoriales pour éclairer les dynamiques locales.

Portées par environ 100 statisticiens, composées d'équipes nationales et de correspondants statistiques régionaux, dont 3 en Auvergne, ces publications contribuent à la fois au pilotage interne du réseau, à l'information économique et au dialogue avec les partenaires institutionnels. Ce dispositif permet par ailleurs de produire des analyses au plus près du terrain et d'analyser les dynamiques économiques locales : évolution de l'emploi, transformations sectorielles, tendances du travail indépendant ou encore dynamiques de revenus d'activité.

L'Urssaf Auvergne a publié 7 études régionales contribuant à la connaissance de la situation économique locale : 4 publications trimestrielles portant sur l'évolution des effectifs salariés du secteur privé et de la masse salariale, ainsi que 3 bilans annuels consacrés à des publics spécifiques, comme les travailleurs indépendants et les particuliers employeurs.

Ces analyses sont enrichies par des collaborations avec 18 partenaires régionaux, dans le cadre de conventions portant sur des productions communes ou des échanges de données.

Explorer de nouveaux champs

L'année 2025 a été marquée par un élargissement des thématiques étudiées. Plusieurs analyses inédites sont venues documenter des réalités professionnelles encore peu analysées à partir des données de l'Urssaf.

En 2025, l'Urssaf Auvergne, l'Urssaf Rhône-Alpes et la Chambre de Commerce et d'Industrie Auvergne-Rhône-Alpes ont mené une étude exploratoire mobilisant l'IA générative pour mieux comprendre les dynamiques économiques de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

À partir des données de l'open data Urssaf, nous avons identifié les secteurs fragilisés [commerce de détail, intérim, maçonnerie], dont certains présentent jusqu'à 50% d'établissements en tension, entre 2022 et 2024.

Cette expérimentation a également démontré la possible automatisation de rapports territoriaux d'analyse.

Une lecture plus fine du marché du travail

L'augmentation du volume de données ainsi que l'amélioration de leur traitement permet de mesurer et surtout d'analyser les transformations à l'œuvre dans le monde du travail. Les publications trimestrielles consacrées à l'emploi salarié proposent aujourd'hui une lecture plus fine du marché du travail, en détaillant l'évolution de l'emploi selon l'âge, le genre ou le type de contrat. Ce travail est complété par un recueil statistique précis par tranche d'âge, qui permet de consolider et enrichir les analyses territoriales et sectorielles. Cette publication a donné lieu à un partenariat avec Datagora permettant une valorisation plus poussée des statistiques de l'Urssaf.

L'exploitation des données individuelles issues de la DSN permet ainsi de dépasser les seuls indicateurs globaux pour éclairer la structure et les dynamiques de l'emploi : progression de certaines classes d'âge, évolution des formes de contrats, etc.

Des analyses plus proches du temps économique

La direction des statistiques, des études et de la prévision a également engagé un effort pour réduire les délais de publication des bilans annuels. En 2025, ils sont tous parus plusieurs semaines voire plusieurs mois avant la date constatée en 2024. L'objectif était de rapprocher les publications du temps économique et d'en renforcer ainsi l'utilité pour les décideurs publics et les acteurs économiques.

Par ailleurs, les délais ont également été raccourcis pour certaines publications conjoncturelles en réponse à de nouvelles contraintes européennes qui imposent des calendriers de production plus rapides pour certaines statistiques, en particulier celles contribuant au dispositif du Flash emploi de l'Insee.

La donnée au service de la transformation des systèmes déclaratifs

Outre la production d'études au long cours, la direction des statistiques, des études et de la prévision contribue, depuis plusieurs années, directement à de nombreux chantiers structurants pour l'institution, en particulier autour de la DSN.

Les équipes statistiques participent aux travaux visant à améliorer la qualité et l'exploitation des données déclaratives, avec une orientation structurante : passer progressivement d'une exploitation fondée sur des données agrégées à une analyse reposant sur les données individuelles issues de la DSN.

Cette évolution permet à la fois de renforcer la fiabilité des analyses statistiques et d'améliorer la qualité du recouvrement, en offrant des capacités d'analyse beaucoup plus fines sur les situations individuelles et les dynamiques d'emploi.

De nouvelles capacités d'exploitation des données

En plus de la production éditoriale, l'année 2025 s'inscrit dans une transformation plus large des capacités d'exploitation de la donnée au sein de l'Urssaf.

La convergence du programme «Sidéral», qui réunit et harmonise les données de production pour les rendre plus accessibles et mobilisables, a été achevée afin de faciliter les analyses statistiques internes.

Dans le même temps, les fondations techniques de la «Data Fabrique» ont été finalisées, ouvrant la voie à de nouveaux usages analytiques dans les années à venir.

En combinant enrichissement des analyses, réduction des délais de publication et transformation des infrastructures de données, l'Urssaf renforce ainsi sa capacité à éclairer les évolutions du travail et de l'économie.

Open Urssaf

L'offre de jeux de données économiques a été complétée par les séries relatives aux effectifs des travailleurs indépendants qui sont désormais intégrés dans le baromètre économique.

71 recrutements en Auvergne pour maintenir notre qualité de service

En 2025, l'organisme a poursuivi une politique de recrutement dynamique afin d'accompagner les transformations organisationnelles et l'évolution des attentes des assurés. Avec 71 recrutements réalisés, cette politique RH constitue un levier stratégique au service de la qualité de service interne et externe.

Portée par les valeurs du service public, elle accompagne l'évolution des métiers et le développement d'une organisation orientée « middle office ». L'organisme compte **415 salariés en CDI**, dont 48% exercent un métier en relation avec les usagers. La diversité et l'inclusion demeurent des priorités, dans un effectif composé de 75,66% de femmes.

L'implication quotidienne de l'équipe des ressources humaines permet d'accompagner la direction et les managers dans l'identification des besoins, la conduite des recrutements et l'intégration des nouveaux collaborateurs. En parallèle des recrutements en CDI, la mobilité interne soutient les parcours professionnels [9 salariés ont bénéficié d'une promotion dans le cadre d'une mobilité interne]. Acteur de la formation et de l'insertion, l'organisme employait également **20 CDD** au 31 décembre et a accueilli **8 alternants**.

L'année 2025 a notamment été marquée par la transformation de la plateforme téléphonique du Cantal, le renforcement du centre national de validation, la titularisation de 4 CDD et l'engagement de l'Urssaf pour l'entrée en formation dès début 2026 de 2 inspecteurs spécialisés dans la lutte contre le travail dissimulé.

Dans le cadre de sa politique de recrutement et de promotion de la diversité, l'organisme a participé pour la 15^e année consécutive au Forum régional emploi handicap organisé par Handi-Sup Auvergne à Clermont-Ferrand. Ce rendez-vous majeur de l'insertion professionnelle a permis de valoriser l'engagement de l'Urssaf Auvergne en faveur d'une politique d'entreprise handi-accueillante et inclusive.

Par ailleurs, à l'occasion des 80 ans de la Sécurité sociale, l'Urssaf s'est associée aux autres organismes de protection sociale de la région Auvergne pour organiser en juin plusieurs journées dédiées à la découverte des métiers, des opportunités d'emploi, d'alternance et de stage. Ces événements, organisés à Moulins, au Puy-en-Velay et à Clermont-Ferrand, ont permis de renforcer la visibilité de nos missions et de soutenir les besoins de recrutement et de constitution de viviers dans les territoires.



99/100. L'égalité professionnelle comme moteur d'une transformation durable à l'Urssaf Auvergne

En 2025, l'Urssaf a franchi un cap décisif dans la consolidation d'une politique sociale qui associe égalité professionnelle, prévention des violences sexistes, inclusion et développement des compétences. Cette démarche cohérente, portée tant par la gouvernance que par les équipes, place l'Urssaf dans le groupe des institutions publiques les plus avancées en matière d'égalité et d'inclusion.

Des avancées significatives sur l'égalité salariale et la représentation féminine

En Auvergne, l'obtention d'un index d'égalité professionnelle de 99/100 illustre cette trajectoire de progrès. L'écart de rémunération entre les femmes et les hommes poursuit sa diminution tendancielle. L'Urssaf conserve par ailleurs des résultats exemplaires concernant l'accès aux augmentations et aux promotions, équilibrés entre les femmes et les hommes, et garantit pour la quatrième année consécutive une augmentation à toutes les salariées revenant de congé maternité. Le maintien d'au moins quatre femmes parmi les dix plus hautes rémunérations complète ce tableau d'une performance durable.

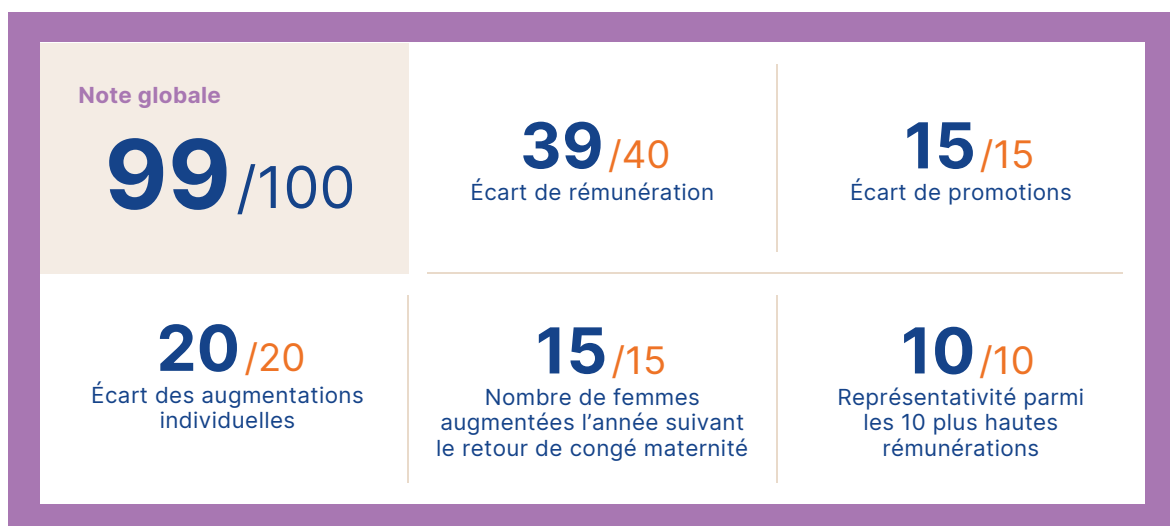
En 2025, l'Urssaf Auvergne confirme son engagement en faveur de l'égalité professionnelle et de la diversité, avec un index égalité femmes-hommes atteignant 99%. La représentation féminine demeure stable et majoritaire au sein des effectifs : les femmes représentent 75,66% des 415 salariés en CDI au 31 décembre 2025. Cette dynamique se retrouve également dans l'encadrement, avec 73,68% de femmes parmi les managers opérationnels [38 postes] et 54,17% parmi les managers stratégiques incluant les agents

de direction [24 postes], traduisant un accès équilibré aux responsabilités.

L'organisation poursuit également sa politique d'accompagnement des parcours professionnels et de qualité de vie au travail. Le recours au temps partiel concerne 21,9% des salariés en CDI, dont 23,7% des managers opérationnels, témoignant d'une volonté de favoriser l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle, y compris dans les fonctions d'encadrement.

La diversité générationnelle constitue également un atout pour l'organisme, avec un taux de seniors de 17,8% et une moyenne d'âge de l'ensemble du personnel de 45,47 ans, proche de celle des femmes salariées [45,33 ans]. Enfin, le taux d'emploi des travailleurs handicapés, supérieur à 10% et en progression constante, illustre l'engagement durable de l'organisme en faveur de l'inclusion et de l'égalité des chances.

L'ensemble de ces actions, menées en 2025, confirme la capacité de l'Urssaf à faire progresser de manière tangible ses indicateurs d'égalité, d'inclusion et de prévention. Cette dynamique globale reflète une conviction forte : l'égalité et l'inclusion ne sont pas seulement des objectifs à atteindre, mais les conditions mêmes de la performance durable d'un service public moderne.



21/25

**15 584 heures
de formation
dispensées pour
accompagner les
salariés de l'Urssaf
Auvergne**



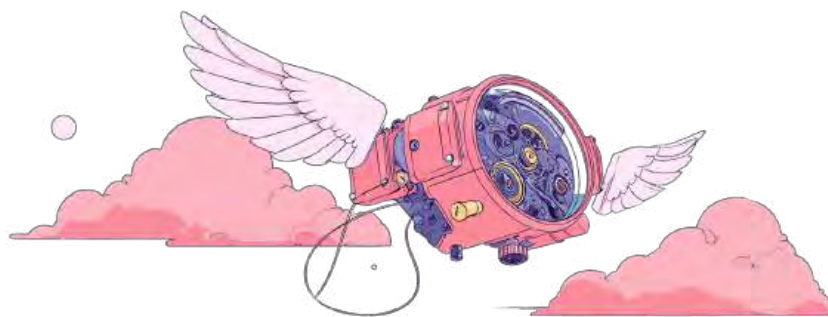
En 2025, l'Urssaf a déployé une politique de formation ambitieuse pour accompagner les transformations du réseau : évolution des métiers, accentuation de la lutte contre la fraude, renforcement du collectif de travail. Cette politique s'est structurée autour de deux axes complémentaires : accompagner l'évolution des métiers et consolider la performance sociale et collective, directement traduits dans les plans de développement des compétences des Urssaf locales.

Soutenir la lutte contre la fraude

Le plan national poursuit trois objectifs majeurs : améliorer les performances en matière de redressement, augmenter les montants effectivement recouverts à la suite des contrôles et décloisonner les pratiques pour renforcer la coordination entre les métiers.

Plusieurs modules clés ont été déployés en 2025 enregistrant des taux de satisfaction très élevés, par exemple :

- une session pilote dédiée aux gestionnaires « recouvrement amiable et forcé » spécialisés, réunissant 12 stagiaires issus de 5 Urssaf ;
- le module « solidarité financière », qui a permis de former 60 inspecteurs du recouvrement récemment certifiés, 18 inspecteurs du recouvrement en poste et 27 juristes ;
- 1 522 collaborateurs ont suivi des modules de formation continue sur le contrôle ;



- 137 collaborateurs ont suivi le module e-learning de lutte contre la fraude.

Ces parcours seront généralisés en 2026, avec un objectif de formation obligatoire pour 100% des gestionnaires « recouvrement amiable et forcé » et « lutte contre le travail dissimulé ».

Les actions de formation engagées en 2025 sont un levier essentiel pour améliorer significativement nos résultats en termes de recouvrement à la suite des contrôles.

Accompagner les transformations de nos métiers et de nos organisations de travail

En 2025, les Urssaf ont intensifié leurs actions pour répondre aux transformations structurelles de leurs métiers et à l'évolution des organisations de travail. Cette stratégie repose sur trois axes complémentaires : refondre les dispositifs de formation pour garantir un haut niveau d'expertise, renforcer l'attractivité et les parcours professionnels, et soutenir la fonction managériale dans la conduite des changements.

- Il s'agit d'abord de rénover les dispositifs de formation initiale en déployant des parcours certifiants centrés sur l'acquisition de socles de compétences adaptés aux métiers du contrôle, du recouvrement et de la relation usagers. Cette offre est particulièrement appréciée par les apprenants, avec un taux de satisfaction global proche de 9/10.
- Il s'agit ensuite d'entretenir le collectif de travail et le sentiment d'appartenance, en accompagnant la fonction managériale à travers des dispositifs innovants : le projet interbranche Cap'M, la promotion des voies d'accès à l'encadrement et le développement des parcours institutionnels de montée en compétences.

Ensemble, ces actions structurantes permettent au réseau d'adapter durablement ses

pratiques, de renforcer la cohésion des équipes et de soutenir efficacement la conduite des transformations.

En Auvergne, ce sont **plus de 15 584 heures de formation** qui ont été dispensées pour accompagner les salariés à la transformation des métiers.

L'Urssaf Auvergne a poursuivi son engagement en faveur du développement des compétences de ses salariés en CDI à travers une politique de formation ambitieuse et largement mobilisée. **Le taux d'accès à la formation de 93,98% de salariés en CDI et le taux de participation financière de 5,55%** traduisent une forte dynamique d'accompagnement des équipes et d'adaptation des compétences aux évolutions des métiers.

L'Urssaf Auvergne continue d'œuvrer pour l'animation de formations internes : 157 agents ont assuré l'animation de 5 732 heures de formations internes.

Au niveau des modalités pédagogiques, près de 3/4 du temps de formations du plan de développement des compétences s'est déroulé en présentiel exclusivement, contre 28% du temps qui s'est déroulé en formule formation à distance ou mixte.

En termes d'investissement, les actions de formation ont concerné principalement des actions liées au développement personnel / efficacité personnelle, aux outils bureautiques et informatiques, au management et à la santé sécurité au travail. Elles permettent de répondre aux enjeux de facilitation des activités au quotidien pour mieux accompagner nos publics, de transformation des organisations et de renforcement des pratiques managériales.

À travers cet investissement soutenu, l'organisme confirme sa volonté de faire de la formation un levier majeur d'évolution professionnelle, de performance collective et de qualité de service.

4 axes RSO en Auvergne : intégrer le principe de sobriété dans nos rénovations, achats et déplacements

L'Urssaf s'engage activement en matière de Responsabilité Sociétale des Organisations [RSO]. Par la nature même de ses missions, l'Urssaf est pleinement engagée dans une démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations par sa contribution au financement du modèle social grâce à la collecte des cotisations et à ses missions de contrôle, et par l'accompagnement et la sécurisation de ses usagers grâce à la fiabilisation et à la protection de leurs données. Mais elle ne s'arrête pas là : qualité de vie au travail, durabilité de nos ressources, éthique, inclusion...

Responsabilité sociétale des organisations : une trajectoire confirmée en 2025

En 2025, l'Urssaf Auvergne a poursuivi le déploiement de son schéma local RSO et conforté la trajectoire engagée en matière de transition écologique. La consommation d'énergie de l'organisme a ainsi diminué de **29,27%** par rapport à 2021, témoignant de l'effet conjugué des investissements réalisés et de la mobilisation des collaborateurs.

Un plan de décarbonation au service de la sobriété énergétique

La réduction de l'empreinte environnementale de l'organisme a reposé en premier lieu sur le levier immobilier. La rénovation énergétique des sites, la modernisation des installations techniques et l'optimisation des surfaces ont contribué à l'atteinte des objectifs fixés par la Caisse nationale. Il est à noter une **diminution de 10,17% des émissions de Gaz à Effet de Serre [GES]**.

L'Urssaf Auvergne a également procédé au verdissement progressif de sa flotte automobile. En effet, 4 nouveaux véhicules électriques ont rejoint le parc de voitures disponibles à la réservation. Il s'agit de Renault 5 électriques.

En complément, le plan numérique responsable a permis de réduire l'empreinte du système d'information : sobriété du parc informatique, allongement de la durée de vie des équipements, recours accru au matériel reconditionné et intégration de critères environnementaux dans la politique d'achat.



RSO l'Expo : une démarche de sensibilisation de proximité

Afin d'associer l'ensemble des collaborateurs à la démarche, l'Urssaf Auvergne a déployé son exposition itinérante de sensibilisation «RSO l'Expo» sur trois de ses sites en 2025. Le quatrième site, le site 43 sera concerné en 2026, assurant une couverture régionale complète. La participation de **88 participants** a confirmé l'intérêt des équipes pour les enjeux de transition écologique.

Lilo : une innovation au service d'un numérique responsable

Dans le prolongement de sa politique de numérique responsable, l'Urssaf Auvergne a figuré parmi les premières Urssaf du réseau à expérimenter puis à généraliser «Lilo», moteur de recherche français et solidaire, soucieux du respect de la vie privée des utilisateurs. Cet outil convertit chaque recherche en financement de projets sociaux et environnementaux choisis par l'utilisateur. Sa généralisation **dès décembre 2025**, traduit la capacité de l'organisme à inscrire une expérimentation réussie dans la durée. Pour sa part, l'Urssaf a choisi de contribuer à l'association «Sylvae» œuvrant pour la protection des forêts auvergnates.

La qualité de vie au travail, dimension sociale de la démarche RSO

La responsabilité sociétale s'est également exprimée dans le champ de la qualité de vie et des conditions de travail avec la signature d'un nouveau protocole d'accord "qualité de vie et des conditions de travail et égalité professionnelle", le 11 octobre dernier.

Des actions de sensibilisation contre tous types de discrimination [stéréotypes de genre et différents types de handicap] ont été réalisées au sein de l'Urssaf Auvergne.

Ces actions ont visé à améliorer les conditions de travail des collaborateurs tout en préservant la qualité du service rendu aux usagers.

Des actions complémentaires ancrées dans le quotidien

La démarche RSO s'est également déclinée au plus près du quotidien des équipes. L'Urssaf Auvergne s'est associée à la campagne « Octobre Rose », en faveur de la prévention du cancer du sein.

Le Forfait Mobilité Douce [FMD] progresse en Auvergne en 2025. En effet, ce dispositif incite les collaborateurs à se rendre sur les différents sites en utilisant des moyens de transport "durables" [train, bus, vélo, co-voiturage...]. A titre de comparaison, nous avons dénombré un total de **110 bénéficiaires** du forfait mobilité durable en 2025, contre 86 en 2024. Cela a participé à la réduction d'environ **200 000 kilomètres** parcourus avec des véhicules individuels.



23/25

**93,4% de taux
d'atteinte des
objectifs du CPG à
l'Urssaf Auvergne**



L'Urssaf Auvergne poursuit sa transformation avec une ambition claire : simplifier la vie des usagers et renforcer la qualité du service rendu tout en garantissant le financement de notre modèle de protection sociale. À mi-parcours de la mise en œuvre de sa feuille de route stratégique, l'année écoulée témoigne d'avancées concrètes, portées par l'engagement des équipes et une volonté constante d'innover au service des publics.

Être plus proche des usagers

La proximité constitue l'un des marqueurs forts de l'action menée par l'Urssaf Auvergne. En 2025, de nouveaux dispositifs ont été déployés pour faciliter l'accès aux services et offrir des réponses plus simples, plus rapides et plus personnalisées.

Cette volonté s'est traduite par l'élargissement de l'offre d'accueil avec la formation des collaborateurs des 104 France services sur les offres destinées aux auto-entrepreneurs et aux particuliers employeurs. Dans le même temps, les accueils spontanés ont été ouverts chaque jeudi matin sur chacun de nos sites départementaux afin de renforcer l'accessibilité des services.

Le déploiement progressif d'une organisation qui mobilise tous les gestionnaires de l'Urssaf Auvergne sur la réponse aux sollicitations notamment téléphoniques de nos usagers permet d'apporter une réponse complète dès le premier contact dans plus de 70% des situations. Cette dynamique illustre la transformation engagée vers un accompagnement personnalisé plus fluide et plus efficace.

Les outils numériques et digitaux permettent de compléter notre offre d'accompagnement. Les rendez-vous en visioconférence ont été déployés pour les employeurs et travailleurs indépendants tandis que le livechat s'est généralisé pour les usagers Pajemploi et les auto-entrepreneurs. Ces nouveaux canaux de contact répondent pleinement aux attentes des publics par leur réactivité et leur simplicité d'utilisation.

Garantir des droits sociaux plus fiables

Derrière chaque donnée sociale se trouvent des droits essentiels pour les assurés. L'Urssaf Auvergne poursuit le développement des outils et actions visant à fiabiliser les déclarations sociales et sécuriser les données individuelles qu'elles contiennent.

L'année 2025 marque une étape importante dans le cadre du projet de solidarité à la source avec la généralisation du pré-remplissage des déclarations trimestrielles de ressources pour tous les bénéficiaires du RSA et de la prime d'activité. Cette évolution simplifie les démarches des allocataires tout en améliorant la fiabilité des montants de prestation versés par les Caf.

Déjà fortement impliquée dans les phases expérimentales, l'Urssaf Auvergne traite chaque mois près de 1 000 signalements transmis par les Caf concernant les salariés déclarés auprès de l'Urssaf ou du service Pajemploi. Un travail discret mais essentiel pour garantir les droits sociaux et renforcer la fiabilité du système de solidarité.

Dans le même temps, la lutte contre la fraude sociale reste une priorité forte. La mobilisation de l'équipe d'inspecteurs spécialisés a permis de faire progresser nos résultats avec près de 20 millions d'euros de redressements cumulés depuis 2023. Au-delà des résultats financiers, ces actions participent à préserver l'équité entre tous les usagers.

Concilier performance et accompagnement

Dans un contexte économique encore incertain, l'Urssaf Auvergne confirme sa capacité

à conjuguer efficacité du recouvrement et accompagnement des usagers rencontrant des difficultés.

Le niveau de cotisations encaissées auprès des employeurs et indépendants reste proche de 99%, traduisant la solidité des actions engagées mais aussi la qualité des solutions d'accompagnement proposées aux entreprises. Les démarches proactives développées par les équipes permettent d'adapter les modalités de règlement aux situations rencontrées et de prévenir les difficultés.

L'approche préventive se renforce aussi grâce au développement des Modes alternatifs de règlement des contentieux [Marc]. En privilégiant un dialogue rapide et personnalisé avec les usagers, cette démarche a permis de régulariser 38% des dossiers avant contentieux en 2025.

Autre illustration de cette dynamique : les visites conseil proposées aux entreprises pour les accompagner dans leurs démarches déclaratives et prévenir les erreurs.

Une transformation portée par l'engagement collectif

Au-delà des projets et des résultats, l'année 2025 met en lumière l'engagement des équipes de l'Urssaf Auvergne dans la conduite des transformations.

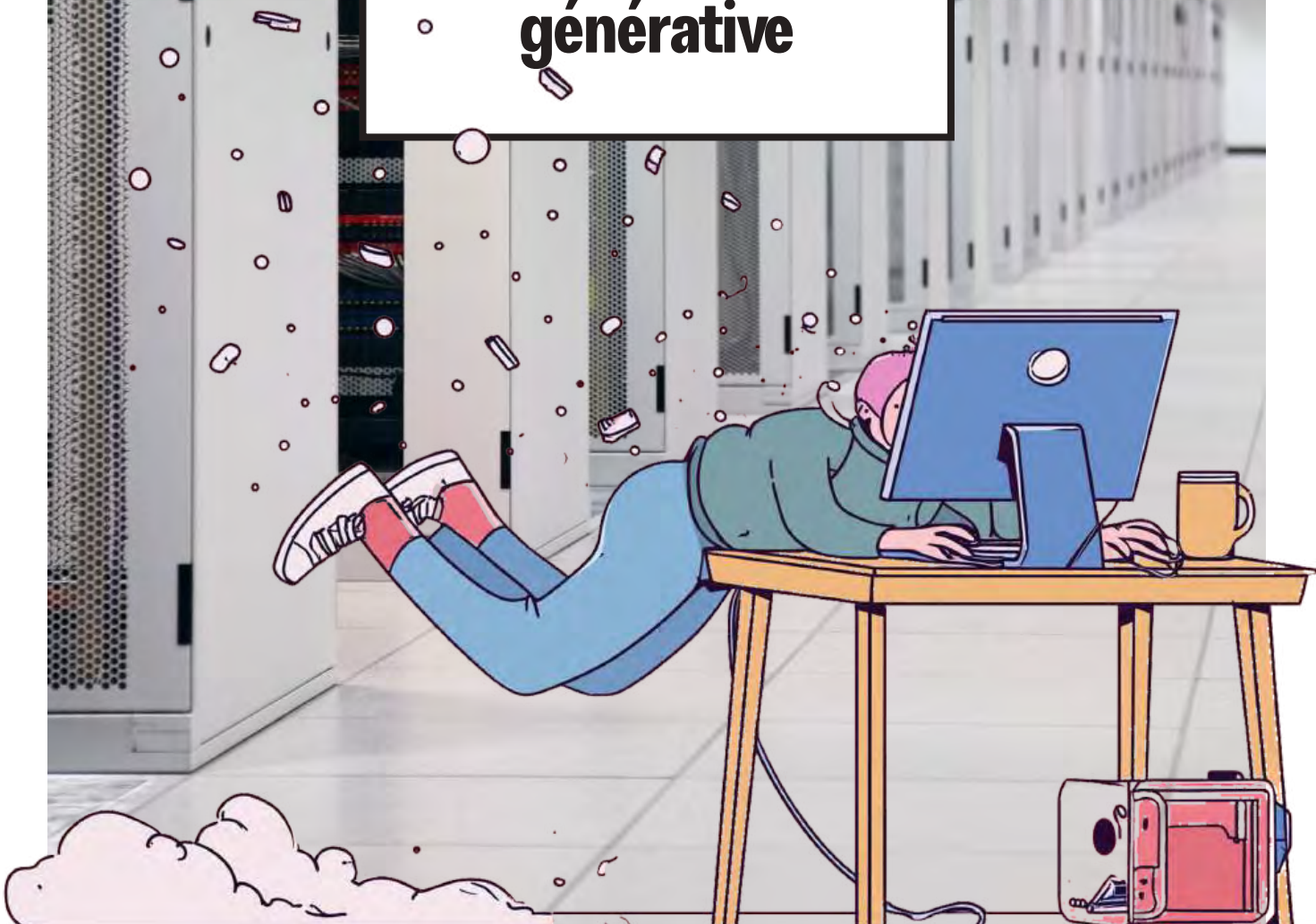
L'organisme poursuit ses engagements en matière de responsabilité sociale et environnementale avec notamment l'intégration des premiers véhicules électriques dans sa flotte automobile et la poursuite des travaux engagés sur les locaux pour réduire son empreinte environnementale.

L'investissement dans les ressources humaines demeure également une priorité. Le renouvellement des accords relatifs à la qualité de vie et aux conditions de travail ainsi que la mise en œuvre de la nouvelle classification des emplois traduisent une attention constante portée aux collaborateurs et à leurs perspectives d'évolution.

Par leur implication dans les projets innovants et les travaux nationaux du réseau, les équipes contribuent chaque jour à construire une Urssaf plus proche, plus fiable et plus responsable.

24/25

240 IA champions dont 8 en Auvergne pour accompagner la montée en puissance de l'IA générative

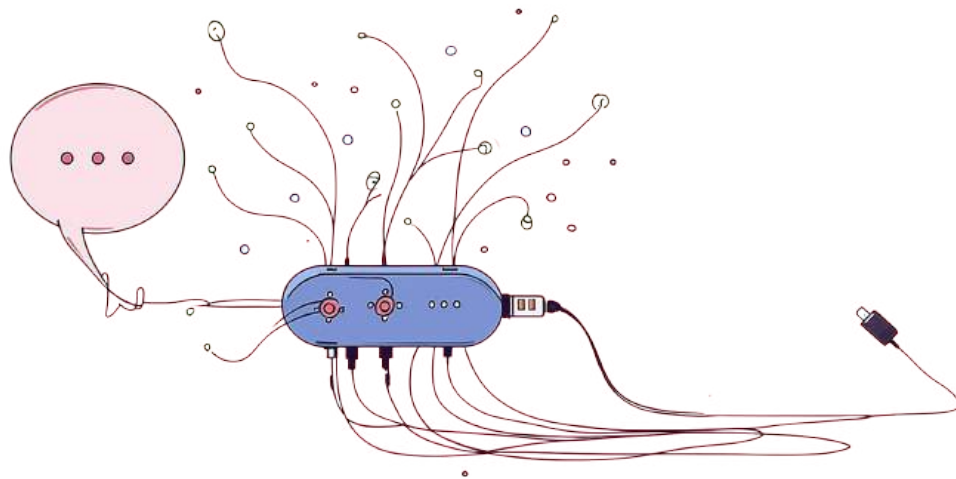


En 2025, l'Urssaf a poursuivi une dynamique collective ambitieuse autour de l'usage de l'intelligence artificielle, en particulier de l'IA générative. Engagée fin 2024, elle vise à doter les collaborateurs d'outils capables de produire, analyser et synthétiser rapidement des contenus, afin de faciliter le traitement des demandes et d'améliorer la qualité de service. L'année a été marquée par une montée en puissance des usages, accompagnée d'un effort structuré pour en faciliter l'appropriation à l'échelle du réseau et en encadrer le développement dans un environnement sécurisé.

Un réseau de 240 IA champions pour ancrer les usages

Pour accompagner ce déploiement, l'Urssaf s'appuie sur un réseau de 240 IA champions répartis dans l'ensemble du réseau, dont 8 en Auvergne.

Ces collaborateurs volontaires jouent un rôle de relais auprès des équipes : ils accompagnent les premiers usages, partagent les bonnes pratiques et contribuent à rendre ces outils accessibles au plus grand nombre. Leur action s'inscrit dans un dispositif plus large d'acculturation, qui s'appuie notamment sur des webinaires, des temps d'échange et des supports de formation dédiés. Leur présence dans les territoires permet d'ancrer progressivement



l'IA générative dans les pratiques professionnelles, au plus près des besoins des métiers.

Une appropriation progressive autour de mon'IA

En 2025, l'Urssaf a déployé ses premiers outils d'intelligence artificielle générative, dont «mon'IA», une solution interne permettant aux collaborateurs de rédiger, analyser ou synthétiser des contenus dans un environnement sécurisé.

4 286 collaborateurs ont utilisé «mon'IA» en 2025, pour un total de 65 000 interactions, soit un taux d'usage de 42,9% parmi les collaborateurs ayant accès à ces outils. Les usages se concentrent principalement sur des activités directement liées aux métiers : rédaction de courriels ou de réponses aux usagers [39%], synthèse de documents [21%] ou analyse d'informations [15%]. Ces premiers cas d'usage illustrent la capacité de l'IA générative à soutenir les équipes dans leurs tâches quotidiennes, en facilitant le traitement de l'information et la préparation des réponses, sans se substituer à leur expertise.

Cette montée en puissance s'accompagne d'un suivi attentif des usages, permettant d'en comprendre les apports, d'identifier les besoins d'accompagnement et de garantir une utilisation maîtrisée des outils.

Des services digitaux qui enrichissent la relation avec les usagers

En parallèle, l'Urssaf a poursuivi le développement de ses canaux digitaux d'interaction avec les usagers.

En 2025, les voicebots ont traité plus de 6,6 millions de conversations, les chatbots près de 2,7 millions, et le livechat plus de 112 000 échanges, avec un niveau de satisfaction élevé.

Ces outils facilitent l'accès à l'information et permettent d'apporter des réponses rapides aux demandes simples, contribuant à fluidifier les parcours et à améliorer la qualité de service. L'intégration progressive de l'IA générative permet également d'enrichir ces dispositifs, notamment en facilitant la construction des bases de connaissance et en améliorant la qualité des interactions conversationnelles.

Une transformation progressive et maîtrisée

Le déploiement de l'IA générative s'inscrit dans une approche pragmatique, centrée sur les usages et l'accompagnement des équipes.

L'Urssaf privilégie une démarche progressive, visant à identifier les situations dans lesquelles ces outils apportent une valeur concrète, tout en assurant un pilotage attentif des usages et en garantissant la sécurité des données. Cette approche s'appuie à la fois sur le développement de solutions internes et sur le recours à des outils externes lorsque cela est pertinent.

La structuration du réseau d'IA champions, le suivi des usages et l'articulation avec les services digitaux constituent ainsi un socle solide pour accompagner la transformation engagée, au service des collaborateurs comme des usagers.

1 Codir, 1 CA, 4 CD pour assurer la gouvernance de l'organisme

Le Comité de direction

01. Olivia Grangerodet, Directrice générale

02. Nicole Barrallon, Directrice générale adjointe relation usagers
Directrice territoriale de la Haute-Loire

03. Régis Bossez, Directeur adjoint ressources & performance

04. Bella Montagner, Directrice comptable & financière

05. Swen Fraser, Directeur du contrôle & des affaires juridiques

06. Maria Martinez, Directrice de la relation usagers Pajemploi

07. Stéphane Hezard, Directeur de la relation usagers employeurs privé - public
Directeur territorial de l'Allier

08. Bruno Blanc, Directeur de la relation usagers travailleurs indépendants
Directeur territorial du Cantal

Le conseil d'administration

Composition au 31 décembre 2025

Christophe Gauzy, Président

Bernard Fredieu, 1^{er} Vice-président

Franck Theret, 2^e Vice-président

Elisabeth Feix-Criseo, 3^e Vice-présidente

Collège employeurs

MEDEF

- Philippe Bourin
- Christophe Gauzy
- Caroline Agier [Suppléante]
- Olivier Delmas [Suppléant]

CPME

- Patrice Mallet
- Simon Rieu
- Isabelle Berthet Bonnabaud [Suppléante]
- Loïc Bonnabaud [Suppléant]

U2P

- Frédéric Grangé
- Sophie Aubert [Suppléante]

Collège des travailleurs indépendants

U2P TI

- Franck Theret
- Stéphanie Tillet [Suppléante]

CPME TI

- Muriel Collet Getenet
- Geoffrey Sicard [Suppléant]

FNAE

- Éric Brunet
- Sièges vacants [Suppléant]

Personnes qualifiées

- Christophe Besson
- Christine Caul Futy
- Christophe David
- Stéphanie Lopes Ferreira

Collège des assurés sociaux

CGT

- Lionel Cardinaux
- Ana Rocha E Silva
- Christophe Chastel [Suppléant]
- Daniel Hinderschid [Suppléant]

CGT FO

- Marielle Berthommier
- Elisabeth Cabady

- Stéphane Barriol [Suppléant]
- Françoise Lambert [Suppléante]

CFE CGC

- Elisabeth Feix-Criseo
- Aurélie Battut [Suppléante]

CFDT

- Sièges vacants
- Bernard Fredieu
- Floriane Breuil [Suppléante]
- Olivier Marignan [Suppléant]

CFTC

- Catherine Haure
- David Gerard [Suppléant]

Représentants du personnel

Salariés

- Julien Huet
- Céline Lioutaud [Suppléante]
- Mohamed Mekki [Suppléant]
- Claire Maaoui [Suppléante]

Cadres

- Christelle Montel
- Brice Chapouly [Suppléant]
- Christophe Oudin [Suppléant]

Les faits marquants de l'activité du conseil d'administration

En 2025, **4 séances** plénières du conseil d'administration se sont tenues. Le conseil s'est prononcé sur :

- **Le fonctionnement du conseil** : Désignation d'un membre titulaire du collège salariés à l'Uioss de l'Allier / Désignation d'un représentant du conseil au sein de l'Association Régionale d'Auvergne pour l'Etude de l'Histoire de la Sécurité Sociale [ARAHSS], gérée par la Carsat ;
- **La désignation d'un nouveau secrétaire de la CRA [Commission de Recours Amiable]** ;
- **Le rapport d'activités 2024** ;
- **L'approbation des comptes 2024** ;
- **Le bilan 2024 des activités des Idira [Instances départementales d'instruction des recours amiables] et de la CRA** ;
- **Le bilan 2024 des marchés** passés par l'organisme ;
- **Le bilan 2024 de la médiation** ;
- **Le projet immobilier** : Projet d'aménagement et de rénovation du site de Vals-près-le Puy

- **Les actualités du recouvrement / relation de service** : Point sur les mesures de la LFSS [Loi de Financement de la Sécurité Sociale] 2025 / Enrichissement des accueils de proximité / Généralisation de la solidarité à la source / Point sur l'intégration des France services et le déploiement des accueils spontanés / Point sur la mise en œuvre de la réforme du CMG / Transfert de la gestion des comptes Puma et assurés volontaires / Point d'information et de bilan sur le contrôle des administrateurs / Évolution du seuil de compétence des Idira / CRA en matière de remises / Mise en œuvre du dispositif de prélèvement à la source des cotisations sociales des auto-entrepreneurs par les plateformes numériques ;
- **Le budget définitif 2025 et le budget prévisionnel 2026** ;
- **Le bilan intermédiaire de la mise en œuvre de la Cog et du CPG.**

19 réunions

du conseil et de ses 3 commissions



Les présidents de commission

Patrice Mallet, Président de la commission financière

Floriane Breuil, Présidente de la commission des marchés du 04/07/2025

Lionel Cardinaux, Président de la commission des marchés du 30/09/2025

Philippe Bourin, Président de la commission des marchés du 19/12/2025

Christophe Gauzy, Président de la Commission de Recours Amiable [CRA]

L'activité des commissions

Commission de Recours Amiable [CRA]

Elle examine les contestations des usagers relatives à l'application de la législation.

Commission financière

Elle examine les résultats des comptes annuels et du rapport de validation des comptes avant approbation par le conseil d'administration.

Commission des marchés

En vertu de l'article 4 de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant sur la réglementation sur les marchés publics des organismes de Sécurité sociale, la commission des marchés attribue les marchés publics passés selon cinq procédures. Les seuils de procédure formalisés sont les suivants : pour les marchés de fourniture et de services : 140 000 euros HT et pour les travaux : 5 404 000 euros HT [depuis le 1^{er} janvier 2026].



Les conseils départementaux

Allier

- Cécile Miard, Présidente
- Paul Ferreira, Vice-président

Titulaires

Suppléants

Employeurs

MEDEF

- Philippe Bourin
- Cécile Miard

- Nathalie Bourgeot
- Olivier Fabre

CPME

- Renaud Lionard
- Yannick Coquelin

- Karine Michaux-Gayet
- Robin Dodat

U2P

- Didier Remmeau

Siège vacant

Travailleurs indépendants

CPME TI

- Maryse Tinet-Rakotonirina

Charles-Edouard Deguelle

U2P TI

- Hervé Potel

François Gueneau

FNAE

- Julien Lepine

Caroline Cuq

Assurés sociaux

CGT

- Frédéric Breugnon
- Nabila Ferdjaoui

- Gurbet Gullu
- Jean-Pascal Pradel

CGT FO

- Paul Ferreira
- Françoise Lambert

- Sandra Lelievre
- Gaëlle Sipos

CFE CGC

- Abdelalah Bensakel

Marc Margelidon

CFDT

- Marie-Pierre Barraud
- Éric Thepin

- Isabelle Lamanna
- Olivier Marignan

CFTC

- Olivier Roux

Patrick Breysse

Cantal

- Simon Rieu, Président
- Lydie Dauriac Juillard, Vice-présidente

Titulaires

Suppléants

Employeurs

MEDEF

- Gilles Fabre
- Valérie Escure

- Siège vacant
- Alain Menini

CPME

- Remy Combelles
- Simon Rieu

- Nadège Raymond Besson
- Marie-Amandine Siquier

U2P

- Siège vacant

Siège vacant

Travailleurs indépendants

CPME TI

- Isabelle Berthet Bonnabaud

Patricia Teyssier

U2P TI

- Siège vacant

Siège vacant

FNAE

- Réjane Braca

Sébastien Courtial

Assurés sociaux

CGT

- Daniel Hinderschid
- Laurent Veylet

- Siège vacant
- Siège vacant

CGT FO

- Elisabeth Cabady
- Bernard Chateau

- Christophe Perrier
- Annie Wlodarezyck

CFE CGC

- Frédéric Cazes

Stéphane Pierre

CFDT

- Frédéric Cazes
- Lydie Dauriac Juillard

- Thierry Gilbert
- Siège vacant

CFTC

- Françoise Charbonnel

Jean-Marc Couderc



Haute-Loire

- Stéphane Vray, Président
- Lionel Cardinaux, Vice-président

Titulaires

Suppléants

Employeurs

MEDEF

- Stéphane Faure
- Stéphane Vray

Sophie Di Palma
Henry Maisonneuve

CPME

- Serge German
- Siègne vacant

Siègne vacant
Siègne vacant

U2P

- Christiane Roy

Thierry Grimaldi

Travailleurs indépendants

CPME TI

- Siègne vacant

Siègne vacant

U2P TI

- Richard Alliol

Claire Guigon

FNAE

- Antonio Savini

Siègne vacant

Assurés sociaux

CGT

- Lionel Cardinaux
- Colette Masson

Mickael Buisson
Siègne vacant

CGT FO

- Stéphane Barriol
- Gilles Jouve

Marie-Christine Echaubard
Michel Pinatel

CFE CGC

- Siègne vacant

Siègne vacant

CFDT

- Jean-Paul Maisonnial
- Siègne vacant

Stéphane Joandel
Siègne vacant

CFTC

- Brigitte Maisonneuve

Siègne vacant

Puy-de-Dôme

- Patrice Mallet, Président
- Claude Crespy, Vice-président

Titulaires

Suppléants

Employeurs

MEDEF

- Caroline Agier
- Caroline Pinet

Corine Drijard-Dutour
Laurent Pinchemaille

CPME

- Patrice Mallet
- Julie Treille De Grandsaigne

Christophe Soupizet
Carole Filaire Blanquet

U2P

- Frédéric Grangé

Sophie Aubert

Travailleurs indépendants

CPME TI

- Loïc Bonnabaud

Pierre-Yves Cros

U2P TI

- Franck Theret

Stéphanie Tillet

FNAE

- Éric Brunet

Caroline Cuq

Assurés sociaux

CGT

- Isabelle Maubert
- Ana Rocha E Silva

Christophe Chastel
Siègne vacant

CGT FO

- Marielle Berthommier
- Lionel Desfretiere

Olivier Beroujon
Siègne vacant

CFE CGC

- Elisabeth Feix-Criseo

Rodolphe Rollet

CFDT

- Siègne vacant
- Claude Crespy

Floriane Breuil
Stéphane Dupin

CFTC

- Catherine Haure

David Gerard

CHIFFRES CLÉS

415 collaborateurs
[CDI au 31 décembre]

6,9/10
Note de satisfaction globale

10 064
créateurs d'entreprises destinataires du courrier
présentant l'offre «Mes premiers mois»

60
actions partenariales

139 481 usagers

87 511
travailleurs indépendants et
auto-entrepreneurs

40 753
entreprises, administrations,
collectivités territoriales

11 217
comptes autres

10,56

milliards d'euros encaissés, dont

3,94

milliards d'euros pour
le service Pajemploi

11,2

millions de redressements de cotisations dans
le cadre de la lutte contre le travail dissimulé

2 212

contrôles et actions de prévention engagés

National

602

milliards d'euros encaissés

12

millions de comptes usagers

1,5

milliard d'euros de redressements
de cotisations dans le cadre de la lutte
contre le travail dissimulé



Contactez-nous

PAR COURRIER

Urssaf Auvergne
TSA 10134
69833 Saint-Priest cedex 9

PAR COURRIEL

www.contact.urssaf.fr

urssaf.org

