Urssaf
Caisse nationale

janvier 2024

Guide pratique Cosi

Rédaction et réalisation des courriers de l'Urssaf

TABLE DES MATIÈRES

Le mot d'ouverture de Yann-Gaël Amghar **4**

Cosi en bref **5**

Objectifs 5

Périmètre du projet 5

Typologie de courriers 6

Modalités de diffusion 6

Acteurs du projet 7

Instances projet 7

Les zones d'un courrier **8**

Courrier mis à disposition en PDF ou envoyé par voie postale **8**

Logo 9

Titre du courrier 9

Public 9

Coordonnées Urssaf 9

Références usager 9

Recommandé avec accusé de réception 10

Ville, date 10

Encart promotionnel 10

Mention RGPD 10

Adresse siège social 10

QR Code 10

Les zones d'un mail **11**

Courrier envoyé en mode « mail » **11**

Objet 12

Références usager 12

Bandeau signature 12

Mentions légales 12

Modèles de courriers **13**

Modèle de document pour les offres simplifiées **18**

Réaliser un courrier Cosi **19**

Quand solliciter Cosi ? 19

Comment solliciter Cosi ? 19

Le circuit de création ou mise à jour d'un courrier 19

Charte éditoriale Cosi **20**

Application pour un courrier 20

Objet du courrier 20

Corps du texte 20
S'exprimer au nom de l'Urssaf 20
Écrire simple et de façon pédagogique 20
Pratiquer le style « DAP » : direct, actif, positif 20
Conseiller et accompagner 21
Écriture inclusive 21
Ordre des informations dans un courrier 21
Clôture du courrier 22
Signataires 22
Application pour un mail 22
Les principaux éléments d'un mail 22
Les principes de rédaction 23
Utilisation des emojis et des boutons 23
Application pour un SMS 23
Enquête de satisfaction 23

Sécurité des données sensibles 23

Éléments techniques 24
Cotations V2 24
Cotations Scribe / Campagnes 26
Cotations offres simplifiées 27
Zone distribution la Poste 29
Code datamatrix 29
Plaque adresse 29
Code TDW 29
Spécificités des courriers automatiques 30
Enregistrements techniques 30
Gestions des images et des signatures 30

Éléments graphiques 31
Logos 31
Pictos des encarts promotionnels 32
Couleurs des typographies et tableaux 32
Typographies courriers V2 33
Typographies courriers Scribe et Campagnes 34
Tableaux 36
Alignement du texte 37
QR code 37

Supports utiles 39

Le mot d'ouverture de Yann-Gaël Amghar

L'Urssaf porte une attention particulière à ses différents publics pour les informer, les accompagner et faciliter leurs démarches. Les échanges que nous avons avec chacun d'entre eux doivent être en phase avec nos valeurs de responsabilité, de proximité et de proactivité.

Les échanges écrits représentent une modalité de contact importante. Qu'il s'agisse des courriers dits « automatiques », des courriers manuels Scribe ou encore des e-mailings, nous devons veiller à la qualité et à la bonne compréhension de ces écrits ainsi qu'à l'attitude d'accompagnement envers nos publics qu'ils doivent traduire : c'est tout l'objet du projet Cosi, rendre tous nos COurriers Sortants Intelligibles. Ces travaux s'inscrivent dans le programme d'amélioration continue Service publics +, déployé par les pouvoirs publics et dans lequel est engagé le réseau des Urssaf. Nous avons pris huit engagements visant à répondre aux attentes de nos publics et à améliorer notre relation client.

L'évolution de nos courriers constitue également un enjeu d'image. Ainsi, les nouveaux courriers comme les courriers actuels, arboreront notre nouvelle identité (logo, univers graphique et coloriel) pour l'ensemble de l'Urssaf et ses différents services (Tese, Cea, Pajemploi, Cesu...). Également, cette nouvelle manière de s'adresser à chacun de nos usagers permet de mettre en avant les offres de service que l'on déploie pour les accompagner à tout moment de leur relation avec l'Urssaf.

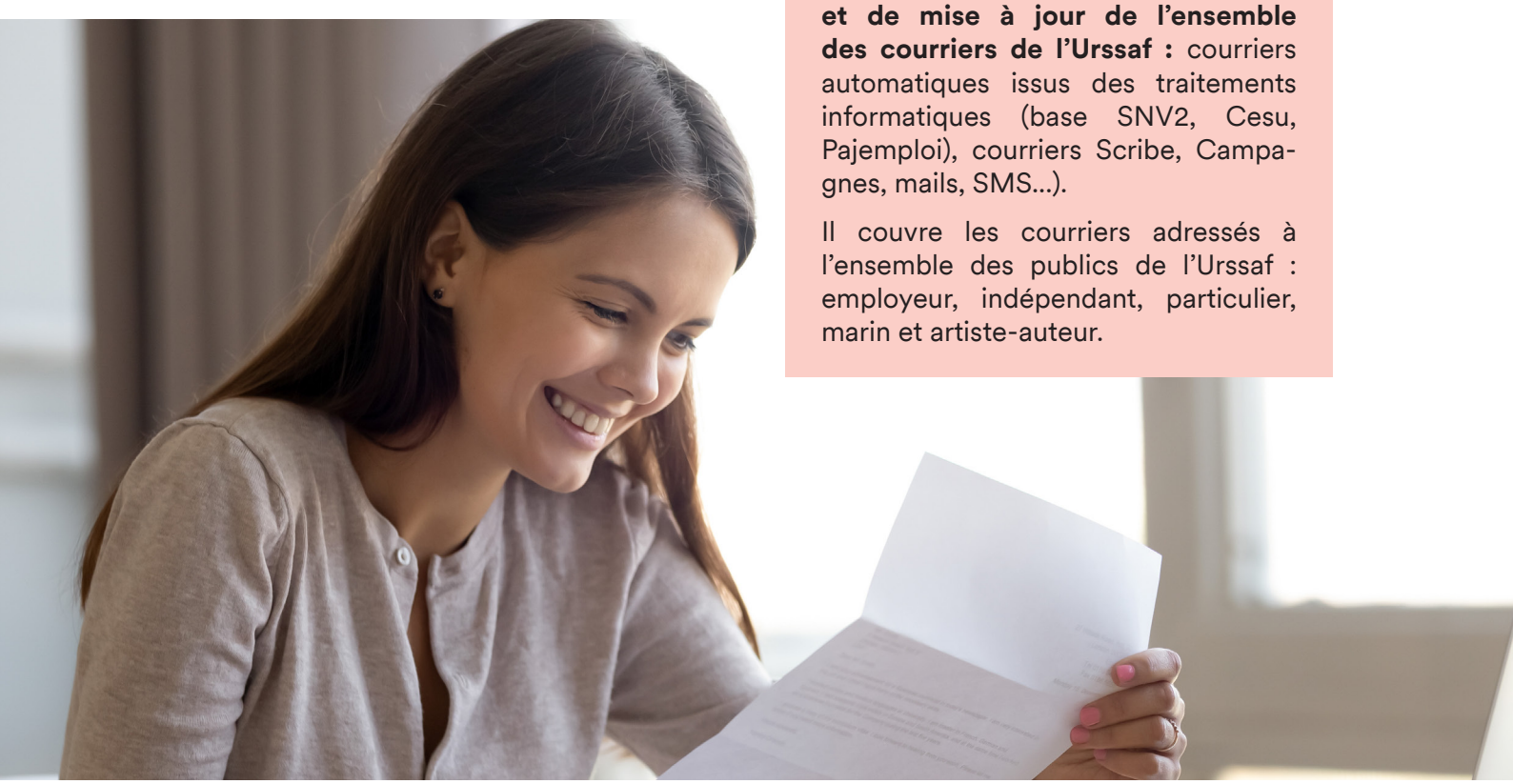
Je sais que je peux compter sur l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices impliqués dans la réalisation des courriers pour leur vigilance et leur implication pour des écrits clairs et de qualité. Directions métiers, équipes MOE, managers, gestionnaires, inspecteurs, et tout autre rédacteur de courriers vers nos usagers, ce guide est là pour vous aider dans cette démarche.

Bonne lecture !

Cosi en bref

Cosi, pour COurriers Sortants Intelligibles, est le projet de refonte et de mise à jour de l'ensemble des courriers de l'Urssaf : courriers automatiques issus des traitements informatiques (base SNV2, Cesu, Pajemploi), courriers Scribe, Campagnes, mails, SMS...).

Il couvre les courriers adressés à l'ensemble des publics de l'Urssaf : employeur, indépendant, particulier, marin et artiste-auteur.



Objectifs

- Rendre les courriers sortants compréhensibles, y compris d'usagers éloignés des formalités administratives, tout en tenant compte des enjeux juridiques lorsqu'ils existent ;
- Exprimer une posture d'accompagnement et de confiance envers nos usagers ;
- Obtenir de nos usagers les réactions attendues aux courriers/mails, diminuer les prises de contact après la réception d'un courrier incompris, les réclamations et les charges de travail induites ;
- Favoriser le consentement aux prélèvements des cotisations, permettre la gestion des comptes et le recouvrement amiable forcé conformément à la législation ;
- Améliorer l'image de l'Urssaf grâce à une communication claire et un accompagnement adapté.

Périmètre du projet

Point d'entrée pour les nouveaux projets Cosi

Cosi concerne les créations et mises à jour de courrier, ainsi que celles des documents mis à disposition dans le cadre des offres de services à la personne (bulletin de salaire, relevé mensuel...,) à travers trois principales actions : la réécriture, l'harmonisation et l'application de la charte graphique.

→ **La réécriture** vise à faciliter la compréhension du texte mais également à positionner des éléments de langage qui y contribuent : un titre clair et explicite, des références de comptes clairement indiquées...

→ **L'harmonisation** intervient sur la forme comme sur le fond : emplacement dédié pour les coordonnées de l'Urssaf, formule de politesse, signature, etc.

→ **L'enjeu du numérique** est intégré au travail d'écriture : la prise en compte des possibilités offertes selon le canal d'envoi, la valorisation des ressources numériques (services, informations, etc.)

Le projet vise également à optimiser le parcours usager (par exemple, réduire le nombre de courriers transmis à un même usager). Il s'appuie pour cela sur une approche par processus.

Typologie de courriers

Cosi concerne l'ensemble des courriers sortants de l'Urssaf, c'est-à-dire :

- **Les courriers automatiques** (base SNV2, Cesu, Pajemploi, Tese, Cea...) : il existe 290 fonds de page permettant la réalisation d'environ 500 modèles de courriers. Ces courriers sont envoyés à l'issue de traitements informatiques. Ils font l'objet de développements informatiques par les équipes MOE.
- **Les courriers Scribe :** l'outil Scribe permet la création de courriers à destination des différents publics de l'Urssaf, de partenaires et de prospects. Il existe des **courriers nationaux,** mis à disposition dans la **bibliothèque nationale des correspondances (BNC)** par la cellule métier Harmonie Scribe. Cette bibliothèque a été mise en place afin d'harmoniser les réponses envoyées aux usagers, dans un souci d'équité de traitement, tout en veillant à la sécurisation juridique. Il existe également des **courriers régionaux**, réalisés par les concepteurs Scribe régionaux.

Un courrier issu d'une bibliothèque Scribe est envoyé de différentes façons. Soit de façon unitaire, en passant par un outil tiers (Watt, Contact) ou via Scribe autonome (utilisation de Scribe seul).

À noter : les rédacteurs ont également la possibilité de réaliser des courriers libres dans certaines situations. Ils font l'objet d'une validation avant envoi, sur le fond et sur la forme.

- **Les courriers Campagnes :** l'outil **Campagnes** permet l'envoi de campagnes de courriers de masse. L'envoi des campagnes peut être réalisé au niveau national ou au niveau régional, par les personnes habilitées.
- **Les mails :** plusieurs outils sont utilisés aujourd'hui au sein du réseau pour la réalisation d'opérations d'emailing : Outlook (la boîte de messagerie classique), l'outil interne Campagnes et la solution externe Do list. Ces différentes solutions répondent à un objectif commun de diffuser rapidement et de manière groupée une information à nos publics. Chaque outil dispose d'un fonctionnement et de caractéristiques spécifiques.
- **Les SMS :** dans certaines situations, les directions métier adressent des SMS. L'outil interne Campagnes permet la diffusion sur ce canal. Le recours à une solution externe pour l'envoi de SMS est également possible.

Modalités de diffusion

Les courriers peuvent être transmis par voie dématérialisée ou par voie postale, en fonction de règles d'envoi déjà prédéfinies ou paramétrables.

Courriers automatiques

L'ordre de priorité d'envoi des courriers automatiques est paramétré par défaut :

1 - Mise à disposition du PDF dans l'espace en ligne

2 - Envoi par voie postale (impression centralisée par les centres éditiques)

Scribe

L'ordre de priorité d'envoi des courriers Scribe est paramétré par défaut :

1 - Mise à disposition du PDF dans l'espace en ligne

2 - Envoi par mail

3 - Envoi par voie postale (impression centralisée par les centres éditiques, à défaut impression locale)

Pour les partenaires, les courriers peuvent être mis à disposition dans le portail Partenaires.

Campagnes

Les modalités de diffusion d'une campagne peuvent être choisies pour chaque envoi : en suivant l'ordre de priorité comme pour Scribe, uniquement une mise à disposition du PDF dans l'espace en ligne (ciblage des usagers disposant d'un compte en ligne), uniquement envoi par mail, uniquement envoi par voie postale...

Acteurs du projet

Etant donné le développement du projet et des connexions avec les directions métiers, le pilotage opérationnel du projet est mené par le cabinet du DG.

- **Pilotage du projet :** Evelyne Fleuret, Adjointe du Directeur de cabinet du directeur général de l'Urssaf Caisse nationale.
- **Relecture et réécriture des courriers :** comité éditorial Cosi
- **Contributeurs :**
  - → référents Cosi et chefs de projet des directions métiers (DIRREC, DRCPM, DNRTI, DOP, DP transferts, DID, DSI) ;
  - → cellule métier Harmonie-Scribe (CMHS)
- **Maquettage et mise en production :**
  - → Pour les courriers automatiques : studio graphique, DSI et CNV
  - → Pour les courriers Scribe ou Campagnes : concepteurs Scribe de la CMHS et régionaux
  - → Pour les e-mailings : concepteurs Campagnes, référents Dolist

Chiffres clés

9,4 millions de notifications V2 annuelles

26 millions de Campagnes annuelles

7 millions de courriers Scribe annuels

63,5 millions de mails annuels envoyés via Do List.

Instances projet

Une mensuelle des directions métiers se tient chaque mois pour un suivi des courriers et des sujets transverses.

Un comité de pilotage (COPIL) présidé par le Directeur général se tient tous les deux mois pour le suivi global du projet.

Les zones d’un courrier

Courrier mis à disposition en PDF ou envoyé par voie postale

Logo

Le logo à utiliser sur les courriers est : Urssaf/Au service de notre protection sociale

Pour les caisses d'Outre-mer : le logo à utiliser est Urssaf/Nom de la CGSS

Cas particulier : les courriers action sociale destinés aux travailleurs indépendants comportent le double logo Urssaf et CPSTI.

Titre du courrier

Chaque courrier comporte, en haut à droite un titre, permettant d'annoncer la thématique du courrier (par exemple : « Modification de votre compte », « DSN erronée ou incomplète », « Appel provisoire de cotisations »)

→ Une bibliothèque de titres est disponible sur le sharepoint Cosi

Cette bibliothèque est évolutive, elle est complétée en fonction des thématiques des courriers traités.

Public

Sous le titre du courrier, la mention du public permet de catégoriser le courrier. Les publics sont :

- Employeur
- Travailleur indépendant
- Auto-entrepreneur
- Praticien et auxiliaire médical
- Particulier employeur
- Salarié du particulier employeur
- Marin
- Artiste-auteur
- Diffuseur
- Bénéficiaire de la protection universelle maladie
- Travailleur frontalier en Suisse
- VRP multicarte
- Economie collaborative.

Cooordonnées Urssaf

Les coordonnées de l'Urssaf sont composées de deux parties : adresse postale et modalités de contact après le titre « Nous contacter ».

Adresse postale

L'adresse de l'Urssaf à indiquer est l'adresse postale (adresse du centre FEND), par exemple :

Urssaf Lorraine
TSA 80400
21037 DIJON CEDEX 9

Pour les caisses d'outre-mer, le bloc adresse doit mentionner le nom de la CGSS, par exemple :

Urssaf CGSS Guadeloupe

Lorsque le courrier concerne une offre de service (service Mobilité internationale, service CEA, service Cesu...), le libellé de la première ligne de l'adresse mentionne le service concerné, par exemple :

Urssaf - service Tese
TSA 40006
93517 MONTREUIL CEDEX

Urssaf - service Firmes étrangères
TSA 60003
38046 GRENOBLE CEDEX 9

→ La liste des libellés de services est disponible sur le sharepoint Cosi

Modalités de contact

L'affichage des modalités de contact se fait dans l'ordre suivant :

1. Modalités de contact dématérialisées
2. Numéro de téléphone

Le numéro de téléphone est suivi des horaires d'ouverture. Pour les Dom où les horaires changent selon les jours de la semaine, il est possible de préciser les horaires en fonctions des jours d'ouverture.

→ La liste des modalités de contact par public et offre de service est disponible sur le sharepoint Cosi

Références usager

Les courriers comportent tous une ou plusieurs références externes. Ces références changent en fonction du public. Par exemple : N° Siret, N° compte...

Pour les courriers à destination des entreprises multi-établissements, vous devez mettre en place un seul courrier accompagné d'une annexe avec la liste des Siret concernés plutôt que de faire un courrier par Siret.

POUR RAPPEL :

La référence du numéro de Sécurité Sociale est une donnée très sensible. Son utilisation est soumise à une stricte nécessité et doit répondre à des objectifs spécifiques. Il convient donc de limiter au maximum son utilisation.

En cas de doutes, n'hésitez pas à contacter l'équipe Cosi.

Les courriers Scribe comportent également la référence interne du circuit Watt utilisé.

→ La liste des références est disponible sur le sharepoint Cosi

Recommandé avec accusé de réception

Pour les courriers envoyés en recommandé avec accusé de réception, la mention « recommandé avec accusé de réception » et le numéro correspondant figurent dans le bloc de référence, pour les courriers Scribe et Campagnes.

L'affichage de la mention recommandé ne s'affichera que dans le cas où l'utilisateur Scribe aura coché « oui » à la question de l'envoi en recommandé. Dans les 99,5 % autres cas, la réf interne de l'affaire Watt restera affichée (si le courrier Scribe sort d'un circuit Watt).

Ville, date

La date doit être affichée au format suivant : jour, mois, année. Exemple : Paris, le 17 août 2022.

Le paramétrage des villes :

Pour Scribe, il est effectué par l'administrateur local au niveau des constantes du portail Harmonie. Il a 4 choix possible : site de l'agent, siège social de l'agent, site Fend du compte, siège social du compte.

Pour Campagnes, il est effectué par l'agent au niveau du mapping de la campagne. Si ce champ n'est pas renseigné, c'est la ville du site de l'agent réalisant la campagne qui est apposée par défaut.

Pour les courriers V2, le paramétrage de la ville est déterminé par la ville indiquée dans le bloc de références.

Encart promotionnel

Un encart promotionnel est intégré à la fin de chaque courrier, pour ajouter une information complémentaire ou encourager l'utilisation de nos services (espace en ligne par exemple). L'encart doit être sélectionné selon la nature du courrier et le public visé.

Cas particulier : les courriers destinés aux auto-entrepreneurs comportent systématiquement un encart valorisant l'application mobile.

→ Une bibliothèque d'encarts promotionnels est disponible sur le sharepoint Cosi

Cette bibliothèque est évolutive, elle est complétée en fonction des thématiques des courriers traités.

Le règlement général de protection des données (RGPD)

Une mention unique concernant la protection des données personnelles figure sur tous les courriers :
L'Urssaf collecte et traite vos données personnelles strictement nécessaires à l'exécution de ses missions d'intérêt public. Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et pour exercer vos droits, consultez la politique de confidentialité : urssaf.fr/confidentialite

Adresse siège social

Dans un objectif de sécurisation juridique des courriers, l'adresse du siège social de l'Urssaf figure au bas de chaque courrier.

QR Code

Certains courriers peuvent nécessiter l'ajout d'un QR Code pour faciliter l'accès du destinataire à un site internet ou une application mobile.

Les zones d’un mail

Courrier envoyé en mode « mail » (via Scribe ou Campagnes)

De :

Envoyé :

À :

Objet :

Références usager

Bloc texte

Bandeau signature

Mentions légales

Objet

L'objet du mail correspond à l'objet du courrier.

Références usager

L'entête du mail comporte les références du destinataire (nom, n° de Siret…), avec le titre « Références ».

Bandeau signature

Le mail comprend un bandeau signature qui rassemble les éléments suivants :

- Le logo Urssaf
- L'identité et la fonction du signataire
- Renvoi vers le site internet
- Les modalités de contact
- L'adresse postale de l'Urssaf
- Un bandeau promotionnel correspondant aux même encarts promotionnels que sur les versions PDF et papier.

→ Une bibliothèque d'encarts promotionnels est disponible sur le sharepoint Cosi

Mentions légales

Au bas du mail figurent des mentions légales liées notamment à la confidentialité du message, ainsi que la mention RGPD.

Modèles de courriers

Exemple de maquette Scribe, version PDF ou papier (public Employeur)

Urssaf
Au service de notre protection sociale

Vos démarches
Employeur

Urssaf - service Première Embauche
TSA 50100
21037 DIJON CEDEX 9

Nous contacter
Depuis votre espace en ligne urssaf.fr
Par téléphone au 0806 803 895
de 9 h à 17 h (service gratuit + prix d'appel)

Références
N° Siret : 562 060 269 00023
N° Compte : 287 1900828590

DRESSER-RAND SAS
31 BD WINSTON CHURCHILL
76600 LE HAVRE

Le Havre, le 22 juin 2022

Objet : service Urssaf Première Embauche

Madame, Monsieur,

Vous venez d'embaucher un ou plusieurs salariés. Vous pouvez donc profiter du service Urssaf Première Embauche.

Ce service gratuit vous permet d'être accompagné pendant 12 mois dans vos différentes démarches et de disposer de moyens de contact directs. C'est un atout pour bien démarrer.

Pour toute question ou demande, vous disposez de moyens de contact dédiés aux nouveaux employeurs :

- sur la messagerie de votre espace en ligne sur www.urssaf.fr en sélectionnant : « Un autre sujet (informations, documents ou justificatifs) » puis « Être accompagné en tant que nouvel employeur » ;
- par téléphone au n° 0806 803 895 (service gratuit + prix d'appel), du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

Le flyer ci-joint vous guidera dans vos premières démarches.

L'Urssaf est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

J. DESERT,
Conseiller Urssaf

Je reste informé !

Tous les mois, recevez l'actualité adaptée à vos besoins dans la lettre d'information "A vos côtés". Abonnez-vous sur www.urssaf.fr/lettres-info.

L'Urssaf collecte et traite vos données personnelles strictement nécessaires à l'exécution de ses missions d'intérêt public.
Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et pour exercer vos droits, consultez la politique de confidentialité : www.urssaf.fr/confidentialite

Siège social : Urssaf Normandie - 61 rue Pierre Renaudel - 76100 ROUEN

Exemple de maquette Scribe, version mail (public Employeur)

Références
MME BEAUCAMP SANDRA CO GERANTE SELARL LORETTE ET ASS
N° Siret : 445 210 503 00022
N° Compte : 287 1900431361

Bonjour,

Vous venez d'embaucher un ou plusieurs salariés. Vous pouvez donc profiter du service Urssaf Première Embauche.

Ce service gratuit vous permet d'être accompagné pendant 12 mois dans vos différentes démarches et de disposer de moyens de contact directs. C'est un atout pour bien démarrer.

Pour toute question ou demande, vous disposez de moyens de contact dédiés aux nouveaux employeurs :
- sur la messagerie de votre espace en ligne sur www.urssaf.fr en sélectionnant : « Un autre sujet (informations, documents ou justificatifs) » puis « Être accompagné en tant que nouvel employeur » ;
- par téléphone au n° 0806 803 895 (service gratuit + prix d'appel), du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

Le flyer ci-joint vous guidera dans vos premières démarches. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.urssaf.fr/premiere-embauche.

L'Urssaf est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Cordialement.

Urssaf
Au service de notre protection sociale

TWITTER
LINKEDIN
YOUTUBE

J. DESERT
Conseiller Urssaf

www.urssaf.fr

Nous contacter : depuis votre espace en ligne urssaf.fr ou au 0806 803 895 (service gratuit + prix appel)

Urssaf - service Première Embauche - TSA 50100 - 21037 DIJON CEDEX 9

Je reste informé !

Tous les mois, recevez l'actualité adaptée à vos besoins dans la lettre d'information "A vos côtés". Abonnez-vous sur urssaf.fr.

www.urssaf.fr/lettres-info

Ce message électronique a été envoyé automatiquement, veuillez ne pas y répondre.
Son contenu et tous les fichiers attachés qu'il contient sont confidentiels et couverts par le secret professionnel. Ils sont transmis à l'intention exclusive de leurs destinataires.
Toutes modification, publication, utilisation ou diffusion, totale ou partielle, non conforme à sa destination est interdite.
Si vous prenez connaissance de ce message sans en être le destinataire, vous êtes prié(e) d'en avertir immédiatement l'émetteur, de le détruire, de n'en conserver aucune copie, sous quelque forme que ce soit, et de n'en révéler le contenu à quiconque.
Pour votre sécurité, l'Urssaf vous invite à ne jamais communiquer vos identifiant et mot de passe permettant l'accès à votre compte et à ne jamais les saisir en dehors d'un site Internet se terminant par « .urssaf.fr ».
L'Urssaf collecte et traite vos données personnelles strictement nécessaires à l'exécution de ses missions d'intérêt public. Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et pour exercer vos droits, consultez la politique de confidentialité : www.urssaf.fr/confidentialite.

SPECIMEN

Exemple de maquette Scribe, version PDF ou papier (public travailleur indépendant, avec QR code)

Urssaf
Au service de notre protection sociale

Offre d'accompagnement
Travailleur indépendant

Urssaf Normandie
TSA 50100
21037 DIJON CEDEX 9

Nous contacter
Depuis votre espace en ligne urssaf.fr
Par téléphone au 36 98
de 9 h à 17 h
(service gratuit + prix appel)

Références
N° Siret : 445 210 503 00022
N° Compte : 287 1900431361

MME BEAUCAMP SANDRA
CO GERANTE SELARL LORETTE ET ASS
LA VATINE BP 533
20 RUE RAYMOND ARON
76130 MONT SAINT AIGNAN

Rouen, le 15 juin 2023

Objet : questionnaire de demande Help

Madame,

En tant que travailleur indépendant, vous pouvez être confronté à des difficultés économiques spécifiques, auxquelles s'ajoutent parfois des problèmes personnels liés à votre santé ou à votre situation familiale.

Pour mieux accompagner les travailleurs indépendants en difficulté, la Sécurité sociale (Caf, Carsat, Cpam et Urssaf) a créé l'offre Help. Cette offre permet, selon les situations :

- l'attribution d'aides pour payer ses cotisations : délais de paiement, adaptation du montant des cotisations en cas de variation de revenus, aide de l'action sociale de l'Urssaf ;
- l'accompagnement aux soins et au maintien dans l'emploi ;
- l'attribution de minimas sociaux, de la prime d'activité, de prestations familiales, d'allocations logements ;
- l'intervention de travailleurs sociaux.

Comment en bénéficier ?
Si vous pensez avoir besoin d'un accompagnement, la démarche est simple et rapide. Il vous suffit de compléter le questionnaire accessible sur www.urssaf.fr/help.

L'équipe dédiée Help prendra en charge votre demande et vous tiendra informé.

L'Urssaf est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Veuillez recevoir, Madame, mes meilleures salutations.

J. DESERT,
Conseiller Urssaf

Je reste informé !

Tous les mois, recevez l'actualité adaptée à vos besoins dans la lettre d'information "A vos côtés". Abonnez-vous sur www.urssaf.fr/lettres-info.

L'Urssaf collecte et traite vos données personnelles strictement nécessaires à l'exécution de ses missions d'intérêt public.
Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et pour exercer vos droits, consultez la politique de confidentialité : www.urssaf.fr/confidentialite

Siège social : Urssaf Normandie - 61 rue Pierre Renaudel - 76100 ROUEN

SPECIMEN

Exemple de maquette V2, version PDF ou papier (public Employeur)

Urssaf
Au service de notre protection sociale

DSN erronée ou incomplète
Employeur

Urssaf Alsace
TSA 60003
38046 Grenoble cedex 9

Nous contacter
Depuis votre espace en ligne urssaf.fr
Par téléphone au 3957 de 9 h à 17 h
(service gratuit + prix appel)

Références
N° Siret : 000 000 000 00000
N° Compte : 000 000000000

SARL CARNIERES LAURENT
LOT LES GUILLONNIERES
4 R ROBERT SCHUMANN
67000 STRASBOURG

Poitiers, le 21 juin 2022

Objet : contrat d'exonération manquant

Madame, Monsieur,

Depuis le [XX/XX/XXX], vous appliquez l'exonération de cotisations sociales [XXXXXX] sur vos déclarations sociales nominatives (DSN) sous le code type personnel (CTP) [XXX].

Pour bénéficier de cette exonération, nous vous invitons à nous adresser via votre espace en ligne le(s) justificatif(s) nécessaire(s), signé(s) par l'ensemble des parties. Vous trouverez au verso les justificatifs demandés en fonction de l'exonération de cotisations sociales qui vous concerne.

Important : vous devez utiliser uniquement les CTP figurant dans la liste au verso, en respectant leur secteur et leur zone d'application. Si vous avez déclaré un CTP clôturé ou absent de la liste au verso, nous vous invitons à corriger cette erreur en effectuant une régularisation dans votre prochaine déclaration, et à adapter le paramétrage de votre logiciel de paie. Un guide déclaratif est à votre disposition sur urssaf.fr/DSN.

L'Urssaf est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Le Directeur

PDD5A et B

Comment déclarer et régulariser vos cotisations en DSN ?

Retrouvez toutes les informations utiles sur la déclaration sociale nominative sur le site dsn-info.fr ou prenez contact avec votre éditeur de logiciel de paie.

L'Urssaf collecte et traite vos données personnelles strictement nécessaires à l'exécution de ses missions d'intérêt public.
Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et pour exercer vos droits, consultez la politique de confidentialité : urssaf.fr/confidentialite

Siège social : Urssaf Alsace - 16 rue Contades - 67300 SCHILTIGHEIM

Exemple de maquette V2, version PDF ou courrier (public PAM)

Urssaf
Au service de notre protection sociale

Appel provisoire de cotisations
Praticiens et auxiliaires médicaux

Urssaf - Centre de gestion Pam
TSA 60026
93517 Montreuil cedex

Nous contacter
Depuis votre espace en ligne urssaf.fr
Par téléphone au 0 806 804 209
de 9 h à 17 h (service gratuit + prix appel)

Références
N° Compte : 000 000000000
N° Siret : 000000000

MME DARGENT MARIE
40 B RUE VERNIER
06000 NICE

Montreuil, le 01 avril 2022

Objet : prélèvements mensuels de vos cotisations provisionnelles de l'année [ANNÉE]

Madame,

Vous trouverez, au verso, le calendrier de paiement de vos cotisations et contributions sociales personnelles pour l'année [ANNÉE], ainsi que le détail sur leur calcul.

Vos cotisations seront prélevées sur le compte bancaire ci-dessous :

IBAN	BIC
FR14 3000 2032 3700 0007 2306 V96	CRLYFRPP

Référence Unique du Mandat (RUM)
000219DC120200820180540A000217964

Vous rencontrez une difficulté de paiement ? Vous pouvez demander un délai de paiement directement depuis votre compte en ligne sur urssaf.fr.

L'Urssaf est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Veuillez recevoir, Madame, mes meilleures salutations.

Le Directeur

PD16L00

Je facilite mes démarches !
Créez votre compte sur urssaf.fr pour obtenir une attestation, déclarer et payer vos cotisations ou encore échanger avec un conseiller via la messagerie.

L'Urssaf collecte et traite vos données personnelles strictement nécessaires à l'exécution de ses missions d'intérêt public.
Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et pour exercer vos droits, consultez la politique de confidentialité : urssaf.fr/confidentialite

Siège social : Urssaf Rhône-Alpes, 6 rue du 19 mars 1962, 69200 Vénissieux

Modèle de document pour les offres simplifiées

Bulletin de salaire du XX au XX/XX/XX
Salaire versé le XX/XX/XXXX

Références employeur
Monsieur Adrien Gauthier
15 rue de Paris
69000 LYON
Numéro Pajemploi : Y1520505051
NAF : 8891A
Enfant : Nom Prénom
Date de naissance : xx/xx/xxxxx

Références salarié
Madame Sophie Durand
Assistant maternel agréé
Numéro Sécurité sociale : 285261352151425
Numéro Pajemploi : 00000000

Le Xxxxxxxx, le XX/XX/XXXX
Annule et remplace le bulletin de salaire du XX/XX/XXXX

M. CARNIERES LAURENT
LOT LES GUILLONNIERES
4 R ROBERT SCHUMANN
XXXXX XXXXXXXXXXXXX

Montant brut*			**00,00€**	
Cotisations et contributions sociales obligatoires	**Base**	**Taux (%)**	**Part Salarié**	**Part Employeur**
Santé				
Sécurité Sociale Maladie Maternité Invalidité Décès	-	-	-	00,00
Accidents du travail & maladies professionnelles	-	-	-	00,00
Retraite				
Sécurité Sociale Vieillesse plafonnée	00,00	00,00	00,00	00,00
Sécurité Sociale Vieillesse déplafonnée	00,00	00,00	00,00	00,00
Retraite complémentaire, CEG et CET T1	00,00	00,00	00,00	00,00
Retraite complémentaire, CEG et CET T2	00,00	00,00	00,00	00,00
Famille				
Assurance chômage				
Autres charges dues par l'employeur				
Cotisations statutaires ou prévues par la convention collective				
Contribution à la formation professionnelle conventionnelle				
Contribution au fonds de développement du dialogue social et du paritarisme				
Contribution aux financement des indemnités conventionnelles de départ volontaire à la retraite				
Contribution au fonds d'information et de valorisation de l'emploi à domicile				
CSG déductible de l'impôt sur le revenu	00,00	00,00	00,00	
CSG/CRDS non déductible de l'impôt sur le revenu	00,00	00,00	00,00	
CSG/CRDS sur les revenus non imposables	00,00	00,00	00,00	
TOTAL DES COTISATIONS ET CONTRIBUTIONS OBLIGATOIRES			**00,00**	**00,00**
EXONERATIONS ET ALLÈGEMENTS DE COTISATIONS			**00,00**	**00,00**
Cotisations et contributions sociales facultatives				
Prévoyance, Incapacité, Invalidité, Décès	00,00	00,00	00,00	00,00
Retraite supplémentaire	00,00	00,00	00,00	00,00
Autres garanties	00,00	00,00	00,00	00,00
Montant net social			**1000,12**	
Remboursements et déductions diverses				
Frais de Transports	00,00	00,00	00,00	00,00
MONTANT NET À PAYER AVANT IMPÔT SUR LE REVENU			**00,00**	**00,00**
IMPÔT SUR LE REVENU			**00,00**	**00,00**
Montant net imposable			00,00	00,00
Montant net des HC/HS/RTT exonérées			00,00	00,00
Impôt sur le revenu prélevé à la source	00,00	00,00	**00,00**	**Cumul annuel**
Montant net à payer (en euros)			**1128,17**	
Total versé par l'employeur				**00,00**

Convention collective nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile du 15 mars 2021 - Étendue par arrêté du 6 octobre 2021 JORF 16 octobre 2021 - IDCC 3239.
Bulletin de salaire réalisé par l'Urssaf service Pajemploi. À conserver sans limitation de durée.

1/2

Réaliser un courrier Cosi

Quand solliciter Cosi ?

Vous travaillez sur un nouveau projet, une nouvelle offre de service et vous souhaitez créer un ou plusieurs courriers ?

Dans le cadre d'une évolution du système d'information, des courriers automatiques vont être repris et développés ?

Vous avez repéré un courrier ou une notification V2 particulièrement irritants ?

Pour toutes ces situations, **ayez le réflexe Cosi** ! En effet, dans une logique d'harmonisation de l'ensemble des courriers, toute démarche de création, mise à jour ou bascule informatique de courriers doit s'inscrire dans le projet Cosi.

Votre demande doit être anticipée au maximum, pour tenir compte des différentes étapes. Pour les projets importants générant de nombreux modèles de courriers, sollicitez Cosi même avant d'avoir commencé à rédiger les courriers.

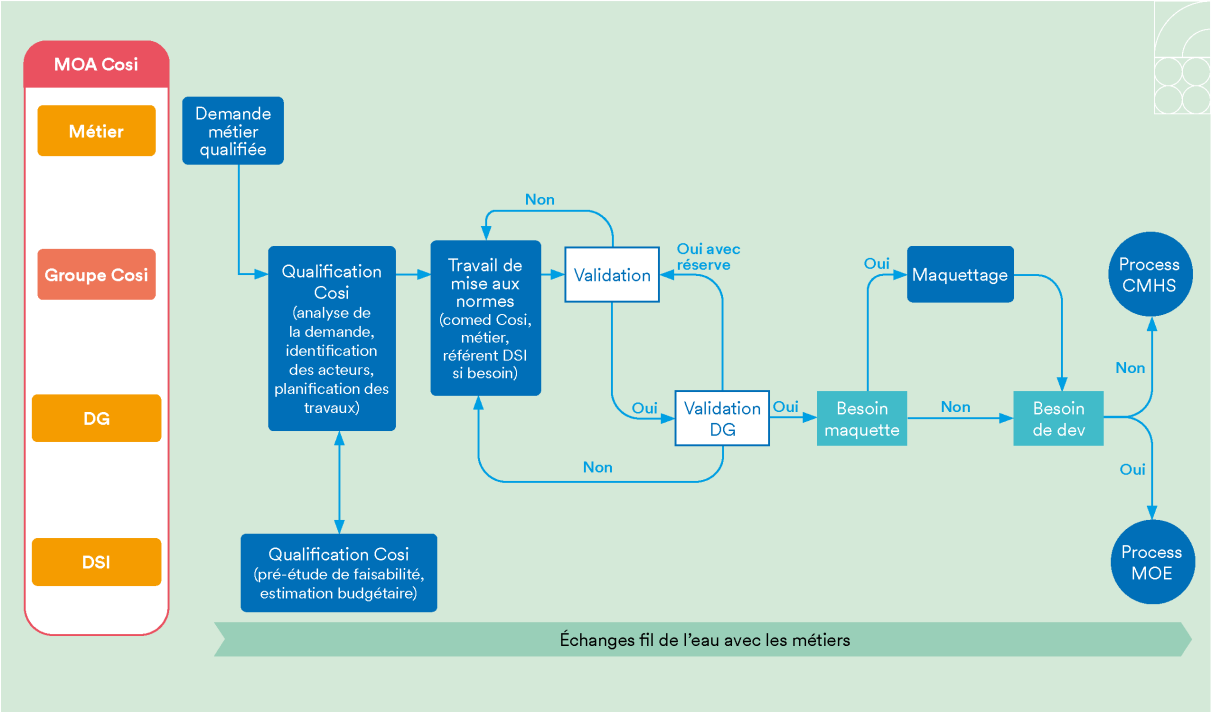
Comment solliciter Cosi ?

Compléter le formulaire disponible sur le site Cosi pour solliciter l'accompagnement de l'équipe Cosi.

L'équipe Cosi reviendra vers vous dans les plus brefs délais pour indiquer le traitement accordé par Cosi et étudier avec vous les modalités de travail (contributeurs, calendrier).

Le circuit de création ou mise à jour d'un courrier

Pour s'assurer du respect de la charte Cosi, chaque courrier suit un processus établi. En fonction de la nature du courrier et de sa sensibilité, plusieurs étapes sont à distinguer. Le temps nécessaire à la réalisation ou à la mise à jour d'un courrier est très variable : de quelques semaines à plusieurs mois.



Charte éditoriale Cosi

La charte éditoriale Cosi s'inscrit pleinement dans la charte éditoriale Urssaf. La tonalité des courriers doit être pédagogique, engageante et proche.

→ Pédagogique : adopter un langage simple et didactique pour être compris par tous nos publics.

→ Engageante : amorcer un dialogue avec nos publics et être transparent dans nos communications.

→ Proche : offrir la possibilité d'échanger avec nous, proposer notre aide.

Certains points de rédaction sont spécifiques aux courriers, dans l'objet, le corps du texte ou la signature notamment.

Des règles et bonnes pratiques sont aussi à prendre en compte lors de la rédaction d'un mail.

Application pour un courrier

Objet du courrier

Il doit être clair et précis, et se distinguer du reste du texte.

Exemple : Objet : déclaration d'effectifs manquante.

Ouverture du courrier

La civilité est actuellement utilisée pour l'ouverture du courrier envoyé sur le compte en ligne ou version papier. Cette règle devrait être amenée à évoluer pour éviter une ouverture axée sur le genre de l'usager. Dans l'attente, il est préconisé, lorsque cela est possible, de ne plus utiliser la civilité dans le corps des courriers.

Pour un courrier Scribe ou Campagnes adressé par mail, la civilité est remplacée par «Bonjour».

Corps du texte

S'exprimer au nom de l'Urssaf

- Utiliser le pronom « nous » pour parler au nom l'Urssaf

Exemple : « Nous vous invitons à nous recontacter. », « Nous avons essayé de vous joindre par téléphone ».

- S'adresser au destinataire en utilisant le « vous ».

Exemple : « À défaut de paiement dans un délai d'un mois » → « Vous devez payer ces sommes dans un délai d'un mois. ».

Écrire simple et de façon pédagogique

- Privilégier les phrases courtes et le présent ;
- Utiliser des mots clairs, courts et usuels : nos usagers ne travaillent pas à l'Urssaf, et peuvent avoir une maîtrise imparfaite de la langue ;
- Employer les termes techniques uniquement si c'est strictement nécessaire (soit parce qu'il n'existe pas d'équivalent, soit parce que le courrier revêt une portée juridique imposant l'emploi de ces termes), détailler systématiquement les acronymes.

Exemple : code type de personnel pour CTP, déclaration sociale nominative pour DSN.

- Proscrire un ton trop directif ou accusateur

Exemple : « Il vous appartient de m'adresser impérativement ce document par retour du courrier. » → « Nous vous invitons à régulariser rapidement votre situation. ».

Le « Merci de régulariser » est à proscrire : il faut le remplacer par « Nous vous remercions de régulariser » ou « Nous vous invitons à régulariser ».

Pratiquer le style « DAP » : direct, actif, positif

- Éviter les mots « pauvres », privilégier les verbes d'action

Exemples : éviter « faire » ou « mettre », privilégier « remplir » ou « envoyer ».

- Éviter les tournures négatives

Exemple : « Si vous ne nous renvoyez pas votre bordereau dans les plus brefs délais, une pénalité de retard vous sera appliquée. » → « Pour vous éviter toute pénalité de retard, nous vous invitons à nous retourner votre bordereau au plus vite. ».

- Éviter les constructions impersonnelles qui complexifient l'expression

Exemples : plutôt que « il vous est possible de déposer votre déclaration », → « vous pouvez déclarer ».

Plutôt que « il vous appartient de régulariser », employer « nous vous invitons à régulariser ».

- Préférer les propositions avec verbes aux groupes nominaux composés de notions abstraites

Exemple : plutôt que « nous vous avons adressé votre notification d'éligibilité », préférer « nous vous avons informé que vous êtes éligible ».

- Préférer les formes actives et non passives

Exemple : « Votre déclaration a été rectifiée. » → « Nous avons rectifié votre déclaration. ».

Conseiller et accompagner

- Utiliser la personnalisation dès que possible

Exemple : « Vous bénéficiez de l'ACRE pour l'emploi de [PRENOM NOM] »

- Préciser dès que possible l'emplacement de l'information ou le chemin d'accès dans le cas d'une démarche en ligne

Exemple : Retrouvez l'information utile concernant toutes les exonérations et les modalités d'application sur www.urssaf.fr

L'écriture inclusive :

L'écriture inclusive ne doit pas être utilisée dans les courriers on l'utilise uniquement pour les offres d'emplois et les supports dédiés à la marque employeur.

Par ailleurs, l'Urssaf apporte une attention particulière à l'égalité des genres masculin et féminin dans ses communications. Plusieurs techniques peuvent être utilisées, telles que l'ajout de marqueurs de genre neutres, l'utilisation de formes épicènes (sans marqueur de genre) ou encore l'emploi de la double flexion (par exemple « les assistantes maternelles et les assistants maternels »).

Pour plus d'information, consultez la charte éditoriale et rédactionnelle de l'Urssaf.

En cas de doutes, n'hésitez pas à contacter l'équipe Cosi.

Ordre des informations dans un courrier

1. Contexte : rappel du courrier/mail envoyé par l'usage, rappel de sa déclaration, rappel de sa demande, de sa situation...
2. Information principale du courrier.
3. Explication pour comprendre et/ou rassurer.
4. Accompagnement de l'Urssaf (proposition d'aide,nous contacter...).

Clôture du courrier

- Formuler l'aide et l'accompagnement avec la formule « L'Urssaf est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire. »
- Utiliser la formule de politesse adaptée : « Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations ». Cette formule doit être utilisée telle quelle lorsqu'on ne peut pas identifier l'interlocuteur (courrier cible employeur par exemple). En revanche, il faut indiquer seulement « Madame » ou « Monsieur » si on peut identifier le destinataire (courrier destiné à un travailleur indépendant par exemple).

Signataires

Les signataires diffèrent en fonction du type de courrier et des modalités d'envoi, notamment s'il est envoyé automatiquement ou non.

Scribe

Le signataire d'un courrier Scribe est personnalisé. Il est identifié par l'initiale de son prénom, son nom et sa fonction. Les fonctions à afficher doivent être celles de la liste nationale. Mise en place en juin 2022, cette liste permet d'harmoniser les signataires au sein du réseau tout en utilisant des fonctions compréhensibles de nos publics.

Exemples :
« P. Dubois
Conseiller Urssaf »

« J. Monrose
Audiencière »

Campagnes

En fonction de la teneur du courrier, les signataires à utiliser pour un courrier Campagnes sont les suivants :

« Votre conseiller Urssaf »

« Le Directeur » / « La Directrice »

V2

Le signataire d'un courrier V2 est toujours le directeur d'organisme ou son adjoint dans certains cas :

« Le Directeur »

Cette signature va évoluer pour être personnalisée et genrée :

« Le Directeur, prénom nom » / « La Directrice, prénom, nom ».

→ La liste des signataires est disponible sur le sharepoint Cosi

Application pour un mail

Les principaux éléments d'un mail

Les éléments présentés sont à intégrer dans tous les types de message : invitation, enquête, flash info... Seules les lettres d'informations « À vos côtés » et partenaires disposent de leur propre structuration.

Objet

Il doit être clair, court et précis, et se distinguer du reste du texte.

Pré-header : ajout de la mention du public concerné dans le cas d'une communication ciblée.

Nom de l'expéditeur

Utilisation de l'adresse Urssaf. Possibilité de personnaliser le préfixe avec le nom de l'offre lorsque qu'il s'agit d'une communication nationale.

Signataires

- L'Urssaf (si communication de la caisse nationale, non liée à une offre de service)
- L'Urssaf [région]
- L'Urssaf service [nom du service] (exemple : L'Urssaf service Cesu)

Ouverture et clôture du mail

« Bonjour, » avec une éventuelle personnalisation « Bonjour Sophie Durand, »

« Cordialement ».

Le règlement général de protection des données (RGPD)

L'Urssaf collecte et traite vos données personnelles strictement nécessaires à l'exécution de ses missions d'intérêt public. Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et pour exercer vos droits, consultez la politique de confidentialité : www.urssaf.fr/confidentialite.

Les principes de rédaction

Le canal mail implique une forme d'écriture différente de la rédaction d'un courrier classique. Voici quelques bonnes pratiques.

1. Faire des phrases courtes et simples (une phrase = une idée)
2. Utiliser des mots de tous les jours
3. Adopter des verbes d'action
4. Écrire au présent
5. Emprunter des tournures positives
6. Privilégier le « vous » et le « nous »
7. Éviter les anglicismes
8. Expliciter les acronymes à la première mention

Utilisation des emojis et des boutons

En fonction des situations, des emojis peuvent être intégrés dans les différentes zones du mail : objet, corps du mail...

Par ailleurs, il est conseillé d'intégrer des liens d'accès vers d'autres ressources. Dans ce cas, l'utilisation de bouton call to action (CTA) est tout à fait appropriée.

Application pour un SMS

Les types de communication pouvant faire l'objet d'un Sms sont les suivantes :

- un rappel d'échéance avant une taxation d'office ;
- un rappel de RDV à venir très prochainement ;
- un précompte (part salariale non réglée) pour les adhérents au dispositif Tese ;
- un rappel de déclaration avant le 5 mensuel (Tese) ;
- un rappel de règlement de cotisations ;
- un accompagnement pour une situation exceptionnelle locale (catastrophe naturelle...) ;
- la mise en place d'une mesure exceptionnelle de dimension nationale.

Lors de la préparation d'un SMS, certaines règles sont à observer, telles que :

- le nom de l'émetteur (11 caractères maximum) ;
- la catégorie et/ou l'offre de service concernée(s) à indiquer ;
- le nombre de caractères (environ 250, maximum 500) ;
- l'utilisation d'outil de réduction de lien internet en cas de lien trop long ;
- l'interdiction de mentionner les données personnelles de l'usager.

→ La bibliothèque des modèles de SMS est disponible sur le Sharepoint Cosi

Enquête de satisfaction

Un modèle d'enquête de satisfaction personnalisable en fonction de l'offre de service est mis à votre disposition dans la bibliothèque nationale Scribe.

→ Le modèle est disponible sur le sharepoint Cosi

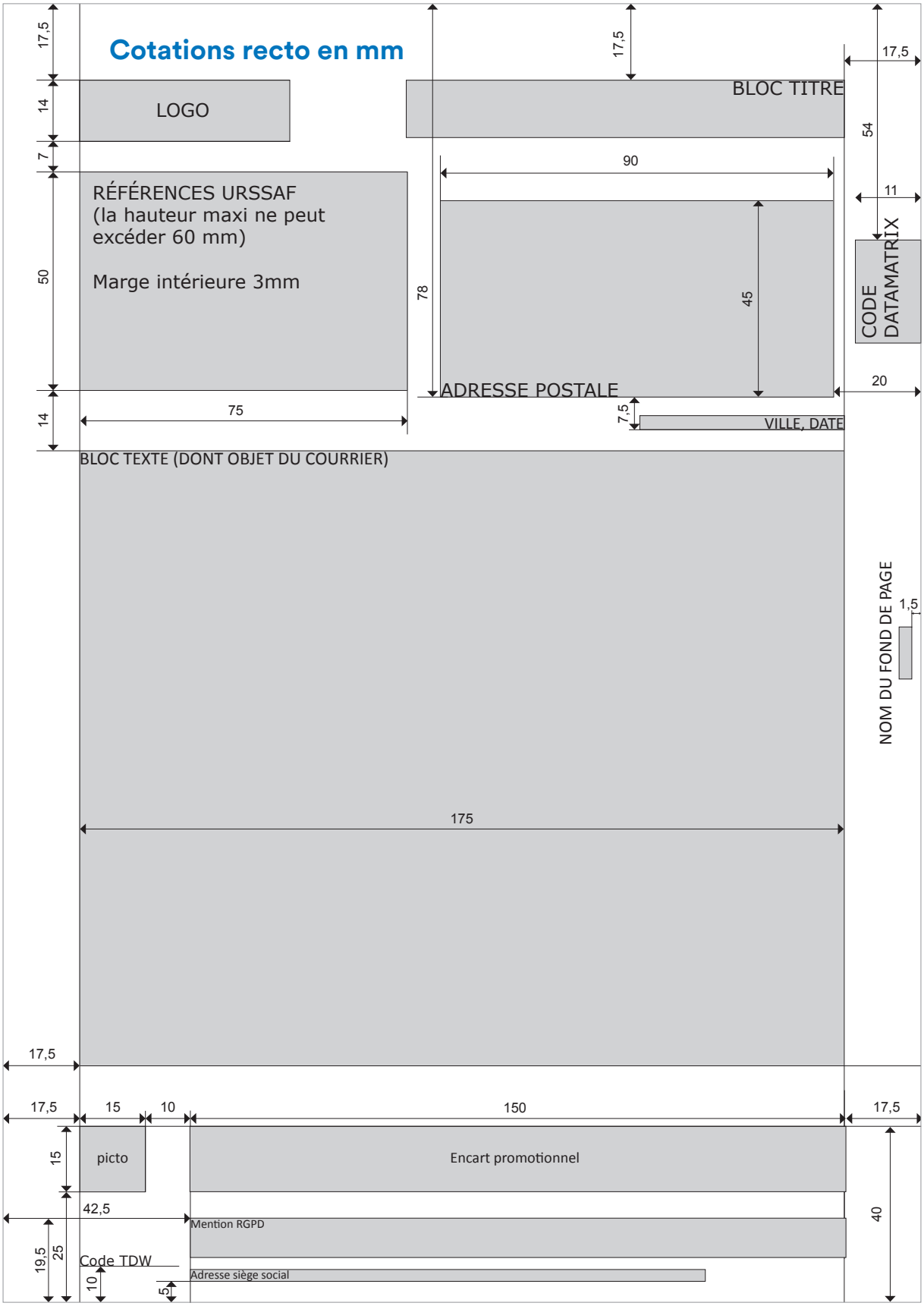
Sécurité des données sensibles

Au même titre que le n° de sécurité sociale, les coordonnées bancaires sont des données sensibles vouées à être masquées partiellement dans les courriers. Il est préconisé de limiter leur utilisation et d'y prêter la plus grande vigilance.

En cas de doute, n'hésitez pas à contacter l'équipe Cosi.

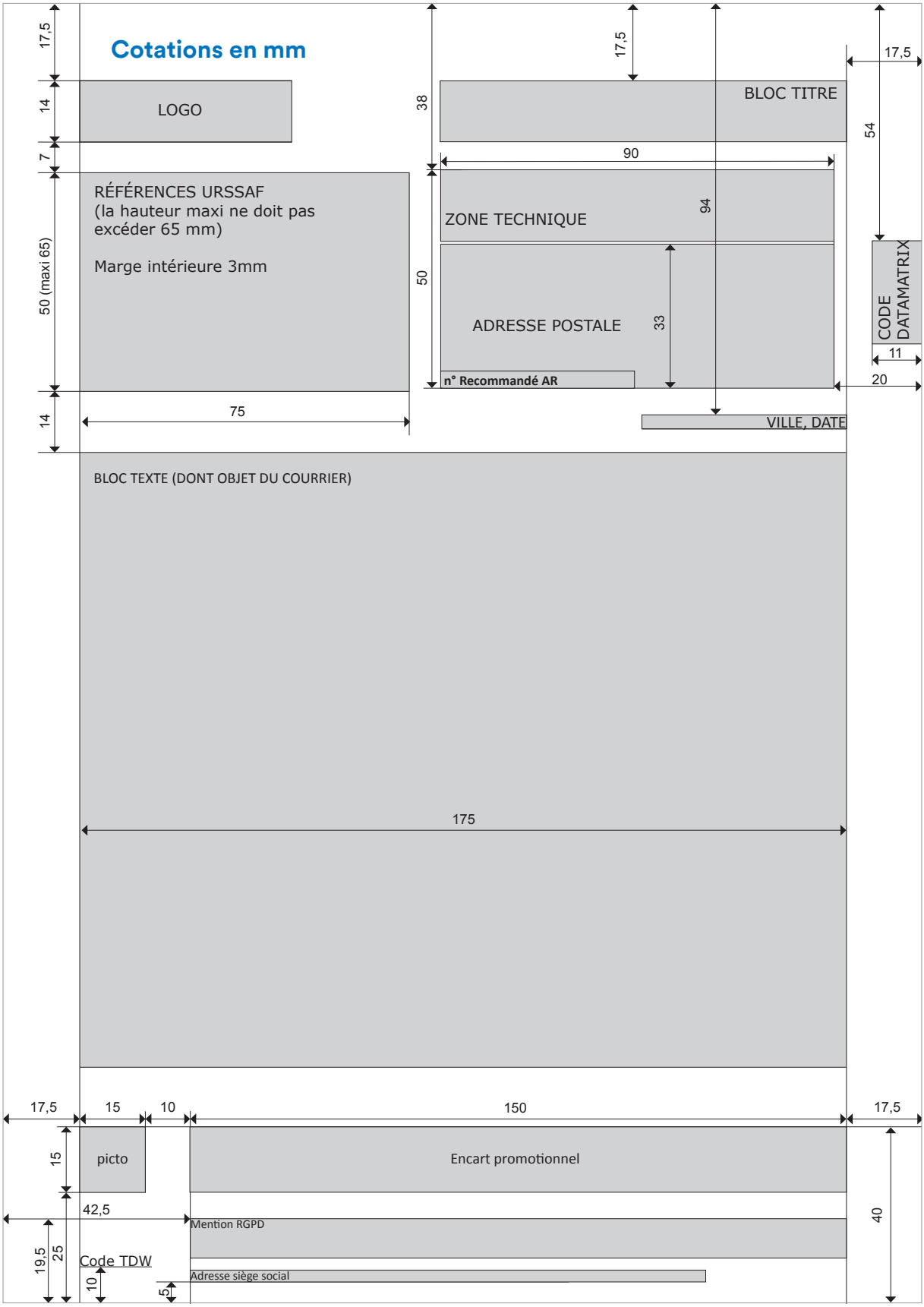
Éléments techniques

Cotations V2

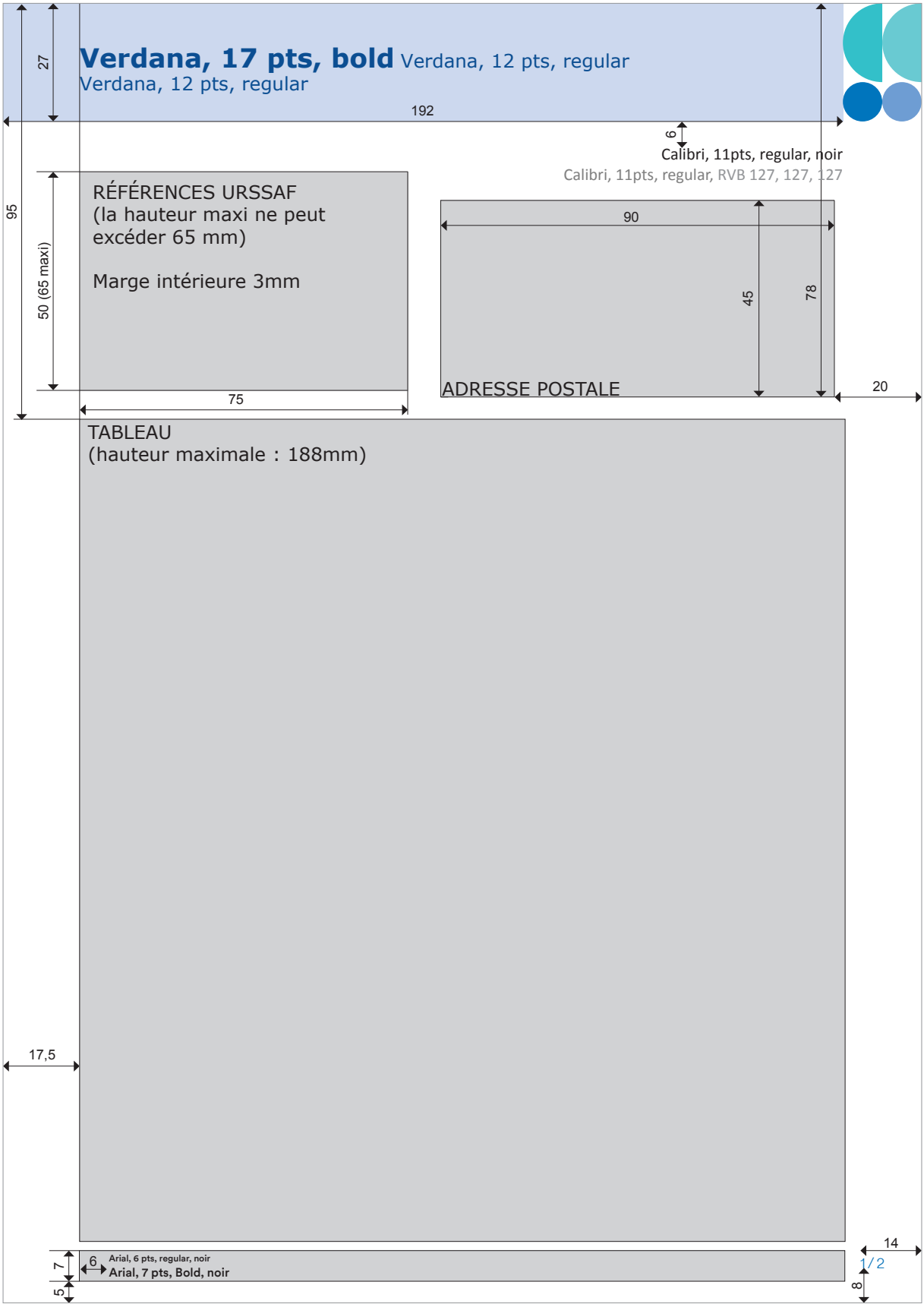


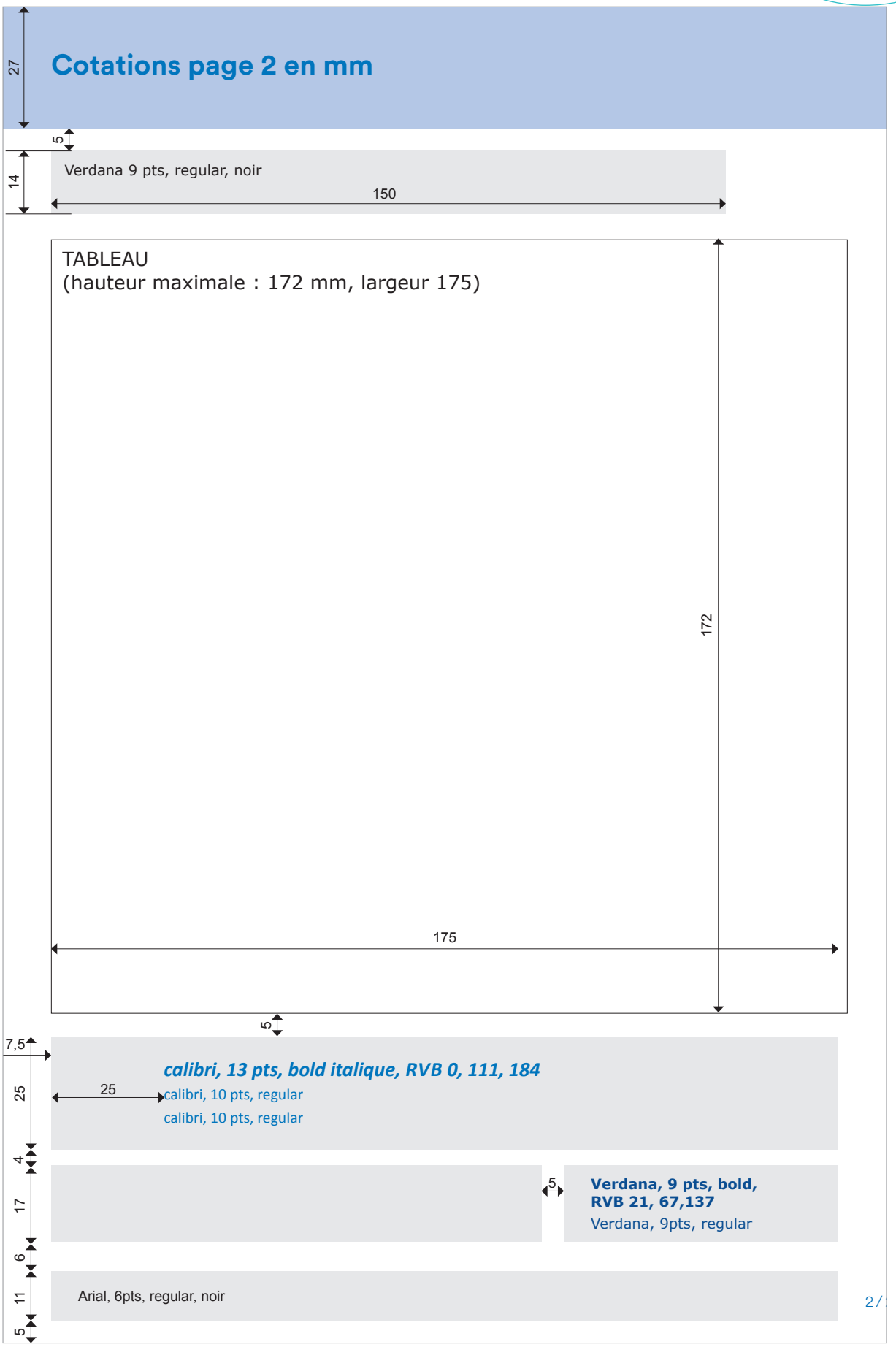
Cotations verso en mm

Cotations Scribe / Campagnes



Cotations offres simplifiées




27
Cotations page 2 en mm
5
14
Verdana 9 pts, regular, noir
150
TABLEAU
(hauteur maximale : 172 mm, largeur 175)
172
175
5
7,5
25
calibri, 13 pts, bold italique, RVB 0, 111, 184
25
calibri, 10 pts, regular
calibri, 10 pts, regular
4
17
5
Verdana, 9 pts, bold,
RVB 21, 67,137
Verdana, 9pts, regular
6
11
Arial, 6pts, regular, noir
5
2 /

Zone distribution la Poste

Une zone au-dessus du bloc adresse doit être laissée libre : elle est destinée à recevoir un code-barre et des codes permettant le traitement et la distribution par La Poste. Ces éléments sont ajoutés après la composition du document.

Code datamatrix

Une zone sur le bord droit du document doit être laissée libre : elle est destinée à recevoir un code Datamatrix permettant la gestion du flux d'impression. Ce code est rajouté après la composition du document (Scribe, Doc one...). Une bande de 1,5 cm de large et 5 cm de long doit donc être laissée libre à droite du document à partir de 3 cm en partant du haut de la page.

Plaque adresse

La plaque adresse doit respecter l'emplacement indiqué dans les cotations (voir p. 22), pour apparaître dans la fenêtre de l'enveloppe. La police à utiliser est celle recommandée par La Poste (Arial). Le code postal et la ville doivent toujours être positionnés sur la même ligne (pré-requis de La Poste).

Pour les courriers Scribe, l'adresse est alignée par le haut dans le bloc adresse.

Pour les courriers automatiques, l'adresse doit être tassée par le bas. Doc one fournit un objet « bloc adresse » qui gère l'alignement des éléments de l'adresse, le passage des variables et la police utilisée. Cet objet doit être systématiquement utilisé lors du développement.

Code TDW

Pour l'indexation, le code type de demande Watt (TDW) doit être ajouté en bas à gauche des courriers nécessitant un retour de l'usager (tableau à compléter par exemple) et sur les pièces jointes : le TDW national, ou s'il est connu, le code TDW local.

Spécificités des courriers automatiques

Enregistrements techniques

Les enregistrements techniques doivent être intégrés dans le développement du fond de page. Ils sont indispensables au tri et regroupement des courriers dans le cadre de l'optimisation postale.

Ils sont à insérer dans le flux Postscript en tant que commentaires (ils n'apparaissent pas dans le document édité).

L'enregistrement technique est composé de 4 articles :

Article 1 :
Préfixe : %% RECTECDOC1RECTEC1 ;
- 20 caractères : n° de cotisant (obligatoire)
- 20 caractères : n° SIREN ou n° SIRET (facultatif)

Article 2 :
Préfixe : %%RECTECDOC1RECTEC2
- 38 caractères : Adresse destinataire ligne 1
- 38 caractères : Adresse destinataire ligne 2

Article 3 :
Préfixe : %%RECTECDOC1RECTEC3
- 38 caractères : Adresse destinataire ligne 3
- 38 caractères : Adresse destinataire ligne 4

Article 4 :
Préfixe : %%RECTECDOC1RECTEC4
- 38 caractères : Adresse destinataire ligne 5
- 38 caractères : Adresse destinataire ligne 6

Les champs de chaque enregistrement technique seront séparés par un point-virgule « ; ».

Exemple :

%% RECTECDOC1RECTEC1 ;755 116425600 01025 ;0 123 4567 89 ;

%% RECTECDOC1RECTEC2 ;MR SONNET BERNARD ;FONGECFA TSA 73001 P MONCHAUD ;%% RECTECDOC1RECTEC3 ;174 RUE DE CHARONNE ;BATIMENT B2 ;%% RECTECDOC1RECTEC4 ;PARIS ;FRANCE ;

Sous Doc one, un « contenu actif » (procédure) a été développé pour permettre l'insertion de ces RECTEC. Ce contenu actif (LM-Insert ionEnregistrementTechnique) doit être utilisé systématiquement par le concepteur à la création d'un nouveau fond de page.

À NOTER :

dans les versions de Doc one antérieures à la v6, le Contenu Actif (Active Content) s'appelait Logique Métier (Business Logic).

Gestions des images et des signatures

L'ajout des images dans les courriers Cosi doit se faire par un appel à des ressources se trouvant sur le serveur où l'on compose le document (Adelaide). Cette solution permet une gestion centralisée des logos et des signatures, ce qui facilite les mises à jour et permet d'avoir des images d'une qualité constante.

Dans le développement Doc one, les logos et les signatures seront donc gérés par des objets-clés : les images sont remplacées par un mot-clé qui peut contenir une variable (ex : LOGO_<code_organisme>). À la composition, on indique le nom d'un fichier XML contenant les noms des fichiers correspondant aux mots-clés (par exemple : SIGN_721 = /adlrun/doc1/ressources/signatures/signature_721.eps).

Pour toutes questions relatives aux images, contactez la DICOM.

Éléments graphiques

Logos

→ Les logos sont disponibles sur le site sharepoint Cosi

Le logo à utiliser est : Urssaf/Au service de notre protection sociale.

Urssaf
Au service de notre protection sociale

Pour les caisses d'Outre-mer :

→ Le logo à utiliser est Urssaf/Nom de la CGSS

Urssaf CGSS Guadeloupe

Urssaf CGSS Martinique

Urssaf CGSS Réunion

Urssaf CGSS Guyane

Urssaf CSS Mayotte

→ Le bloc adresse doit mentionner le nom de la CGSS

Exemple : Urssaf CGSS Guadeloupe

→ Au niveau du corps du texte, l'émetteur est l'Urssaf et non la CGSS.

Logos partenaires :

→ Dans le cas de partenariats : les logos partenaires sont à ajouter dans l'encart « en partenariat avec » qui se situe en bas de page en remplacement de l'encart promotionnel.

En partenariat avec :

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Une question sur vos prestations maladie ?
Rendez-vous sur www.ameli.fr ou contactez le 36 46
(service gratuit + prix appel)

l'assurance retraite

Une question sur vos prestations retraite ?
Rendez-vous sur www.lassuranceretraite.fr
ou contactez le 39 60.

Pictos des encarts promotionnels

→ Les pictos sont disponibles sur le site sharepoint Cosi

DSN

Mes démarches

Newsletter

Paiement

Pajemploi +

Responsive

Restons en contact

Téléccharger appli AE

Couleurs des typographies et tableaux

- CMJN 100, 79, 13, 01 (RVB : 21, 67, 137)
- CMJN 91, 49, 0, 0 (RVB : 0, 111, 184)
- CMJN 25, 11, 03, 02, à 30 %, (RVB : 201, 215, 236)
- Hyperlien : CMJN 86, 57, 0, 16, (RVB : 39, 91, 155)

Typographies courriers V2

#1 BLOC TITRE

Titre : verdana, bold, corps 12

Public : verdana, regular, corps 11, Interligne : 14 points

Alignement en haut à droite

Couleur : RVB : 21, 67, 137)

#2 RÉFÉRENCES URSSAF

Couleur du fond de bloc : noir 10 % (RVB : 237, 237, 237)

Adresse Urssaf : verdana, bold, corps 9, interligne : 11 points

Nous contacter : verdana, bold, corps 9, interligne 11 points

Contenu contact : verdana, regular, corps 9, interligne : 11 points, Alignement en haut à gauche, Couleur : noir

Références : verdana, bold, corps 9, interligne 11 points

Contenu références : verdana, regular, corps 9, interligne : 11 points

Alignement en haut à gauche, Couleur : noir

#3 ADRESSE POSTALE

Calée en bas à gauche, alignement à gauche, Arial regular, corps 10, interligne 13, couleur : noir

#4 DATE

Texte : Calibri, regular, corps 11, couleur : noir

#5 BLOC TEXTE

Objet : Calibri, bold, corps 12

Couleur : RVB : 21, 67, 137

Texte : Calibri, regular, corps 11,5 interligne 12,5 couleur : noir, justifié à gauche

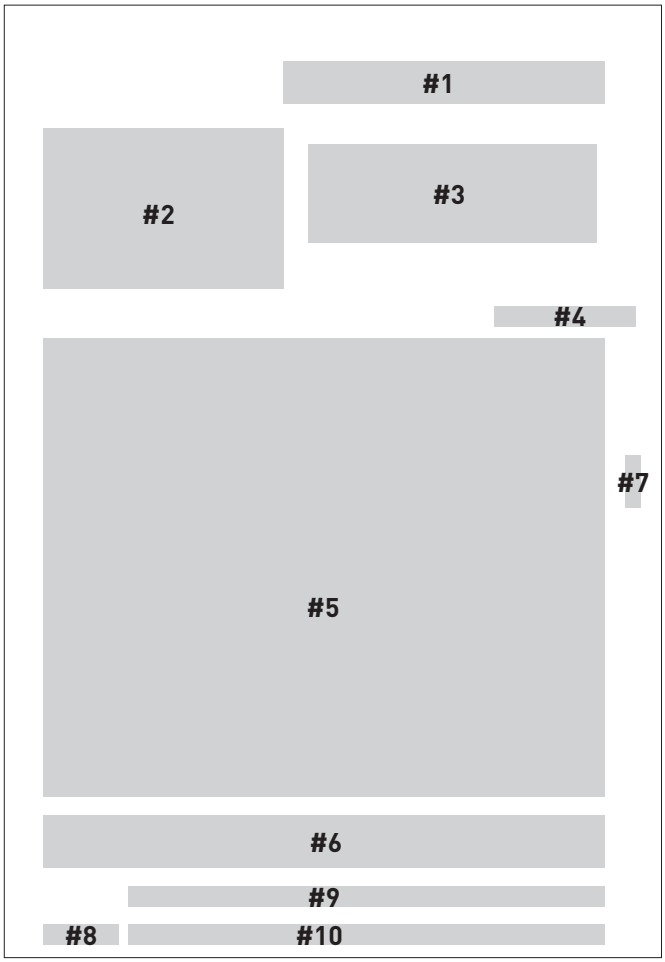
Hyperlien : bleu RVB : 39, 91, 155 souligné

#6 ENCART PROMOTIONNEL

Titre : Calibri, bold italic, corps 13,

Couleur RVB : 21, 67, 137

Texte : Calibri, regular italic, corps 11, interligne 12, couleur : noir



#7 NOM DU FOND DE PAGE

Arial, corps 6 ; couleur : noir

#8 CODE TDW

Calibri, corps 8, couleur : noir

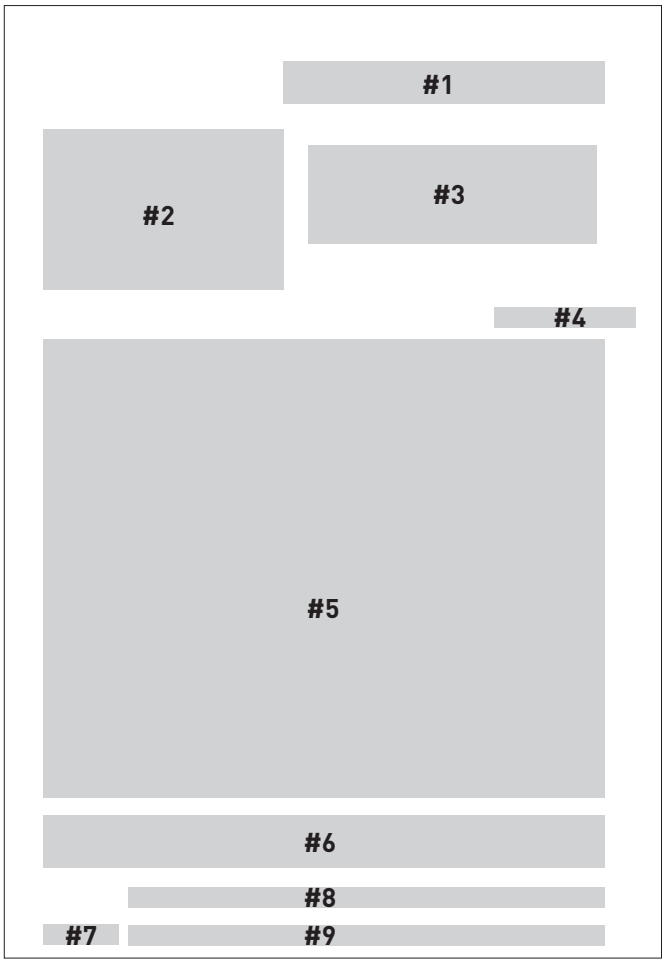
#9 MENTION RGPD

Calibri, corps 8, couleur : noir

#10 ADRESSE SIÈGE SOCIAL

Calibri, corps 8, couleur : noir

Typographies courriers Scribe et Campagnes



#1 BLOC TITRE

Titre : verdana, bold, corps 12

Public : verdana, regular, corps 11, Interligne : 14 points

Alignement en haut à droite

Couleur : RVB : 21, 67, 137)

#2 RÉFÉRENCES URSSAF

Couleur du fond de bloc : noir 10 % (RVB : 237, 237, 237)

Adresse Urssaf : verdana, bold, corps 9, interligne : 11 points

Nous contacter : verdana, bold, corps 9, interligne 11 points

Contenu contact : verdana, regular, corps 9, interligne : 11 points, Alignement en haut à gauche, Couleur : noir

Références : verdana, bold, corps 9, interligne 11 points

Contenu références : verdana, regular, corps 9, interligne : 11 points

Alignement en haut à gauche, Couleur : noir

#3 ADRESSE POSTALE

Calée en bas à gauche, alignement à gauche, Arial regular, corps 10, interligne 13, couleur : noir

#4 DATE

Texte : Calibri, regular, corps 11, couleur : noir

#5 BLOC TEXTE

Objet : Calibri, bold, corps 12

Couleur : RVB : 21, 67, 137

Texte : Calibri, regular, corps 11,5 interligne 13, couleur : noir, justifié à gauche

Hyperlien : bleu RVB : 39, 91, 155 souligné

#6 ENCART PROMOTIONNEL

Titre : Calibri, bold italic, corps 13,

Couleur RVB : 21, 67, 137

Texte : Calibri, regular italic, corps 11, interligne 12, couleur : noir

#7 CODE TDW

Calibri, corps 8, couleur : noir

#8 MENTION RGPD

Calibri, corps 8, couleur : noir

#9 ADRESSE SIÈGE SOCIAL

Calibri, corps 8, couleur : noir

Tableaux

Calendrier de vos paiements 2022

5 janvier 2022	68 €	5 mai 2022	68 €	5 septembre 2022	67 €
7 février 2022	68 €	7 juin 2022	68 €	5 octobre 2022	67 €
7 mars 2022	68 €	5 juillet 2022	68 €	7 novembre 2022	170 €*
5 avril 2022	68 €	5 août 2022	68 €	5 décembre 2022	70 €
				Total	**918 €**

* Dont contribution à la formation professionnelle 2022 : 103 €.

Comment sont calculées vos cotisations ?

Montants pris en compte pour le calcul des cotisations 2022

Revenus tirés de l'activité conventionnée (dont revenus de remplacement et cotisations facultatives)	Forfait début d'activité*

* Retrouvez le montant sur www.urssaf.fr/pam/base-forfaitaire

Montant détaillé de vos cotisations et contributions 2022

Cotisations / contributions	Assiette retenue	Taux	Montant avant exonération	Nature de l'exonération	Montant de l'exonération	Montant dû
Allocations familiales	7 816 €	3,10[1] %	0 €	-	-	0 €
Cotisation d'assurance maladie	7 816 €	6,50 %	508 €	Participation CPAM	500 €	8 €
Indemnités journalières	16 454 €	0,30 %	49 €	-	-	49 €
Contribution additionnelle maladie	0 €	3,25 %	0 €	-	-	0 €
Contribution formation professionnelle 2022	41 136 €	0,25 %	103 €	-	-	103 €
CSG / CRDS sur revenus d'activité et sur cotisations sociales personnelle obligatoires	7 816 €	9,70 %	758 €	-	-	758 € [2]
					Total	**918 €**

[1] Selon le montant de vos revenus, le taux est compris entre 0 et 3,10 %.
[2] Dont 531 € déductibles fiscalement.

SNV2-QD14D89-PD16-QD14F

Exemple :

#1 **N° compte employeur :** #2 0 000000000 **Date de modification :** XX XXXXX XXXX

Nature de la modification : Xxxxxxxxx xxxxxxx xxxxx

#3 **Adresse de l'établissement :**
SAS POPUP
BIJOUTERIE
#2 19C RUE DE PARIS
67000 STRASBOURG

N° Siret : 000 000 000 0000
Code APE : XXXXX
Effectif : X

#1 **Cellules d'en-têtes :**
Fond bleu CMJN : 91, 49, 00, 00
(RVB : 0, 111, 184)
Texte blanc, Calibri bold 11,5 pt

#2 **Cellules de données :**
Fond aplat blanc, texte noir, Calibri regular, 11,5 pt

#3 **Adresse établissement, et autres en-têtes :**
Texte noir, Calibri bold, 11,5 pt

Exemple :

#1 *Réservé à l'organisme : SNV2-QD14D89-PD16-QD14F*

#2 **Calendrier de vos paiements 2020**

#3

5 février 2020	0 €	5 août 2020	345 €
5 mai 2020	0 €	5 novembre 2020	106 €*

#4 **Total : 106 €**

#5 * Dont contribution à la formation professionnelle 2020 : 103 €

#1 **Au verso des courriers, mention « Réservé à l'organisme » :**
Calibri, italique, 9 pt

#2 **Ligne de titre niveau 1 :**
Fond bleu CMJN : 91, 49, 00, 00
(RVB : 0, 111, 184)
Texte blanc, Calibri bold 14 pt

#3 **Cellules de données :**
Fond aplat blanc, texte noir, Calibri regular, 11,5 pt

#4 **Total :**
Fond bleu CMJN : 91, 49, 00, 00
(RVB : 0, 111, 184)
Texte blanc, Calibri bold 11 pt

#5 **Notes de bas de page ou tableau :**
Calibri regular, noir, 10 pt

Alignement du texte

Le corps de texte des courriers doit être aligné à gauche, et non justifié. Cela permet un meilleur confort de lecture et facilite l'accessibilité, selon la récente recommandation de la DITP.

QR code

Si un QR code est intégré dans le corps d'un courrier, il doit être graphique et respecter les caractéristiques suivantes : bleu (code couleur : #006fb8), bords arrondis, avec insertion du visuel du logo au centre. Le QR code ne doit pas être généré dans l'outil de création de courrier (Scribe ou Campagnes) mais via l'outil : QRCode Monkey (qrcode-monkey.com).

Exemple :

Un site Sharepoint est disponible.

Il contient l'ensemble des éléments de références (guide, visuels, logos, modèles des courriers...).

https://recouv.sharepoint.com/sites/NatCosi

Supports utiles

- Charte éditoriale Urssaf
- Liste des libellés de services
- Liste des modalités de contact par public et offres de service
- Bibliothèque de titres des courriers
- Bibliothèque d'encarts promotionnels
- Liste des signataires
- Bibliothèque des sms

Pour contacter l'équipe Cosi : cosi@acoss.fr

Conception / Réalisation : Urssaf Caisse nationale - Dicom - réf. NAT **5994** / janvier 2024 / Guide Cosi - Crédit photo : ©AdobeStock.com