



AVEC VOUS, NOUS FINANÇONS LA SOLIDARITÉ NATIONALE

LE RECOUVREUR SOCIAL DE RÉFÉRENCE...

En 1945, la France a fait un choix de société : se doter d'un système de Sécurité sociale solidaire pour assurer à tous l'accès aux soins, à la retraite et soutenir les familles. Cette protection sociale, à laquelle il est obligatoire de s'affilier, est financée par les cotisations et contributions sociales : leur collecte est la principale mission du réseau des Urssaf.

Ce réseau recouvre également les ressources d'autres régimes et organismes.

L'Acoss est la caisse nationale des Urssaf. Elle assure notamment la gestion commune et centralisée des ressources et de la trésorerie de chacune des branches de la Sécurité sociale (maladie, famille, vieillesse, accidents du travail-maladies professionnelles) pour leur permettre de fonctionner au quotidien et de servir des prestations.

L'Acoss gère également la trésorerie pour le compte de tiers.

Les comptes 2014 de la branche Recouvrement sont certifiés par la cour des comptes.

Ainsi, l'Acoss et les Urssaf confirment jour après jour leur rôle au cœur du financement solidaire de la protection sociale.

L'organisation de la Sécurité sociale est fondée sur le principe de solidarité nationale.

Elle garantit les travailleurs et leurs familles contre les risques de toute nature susceptibles de réduire ou de supprimer leur capacité de gains.

**EXTRAIT DU CODE
DE LA SÉCURITÉ SOCIALE**



...AU SERVICE DES COTISANTS ET DES PARTENAIRES

Développer une stratégie de contact multicanal

L'Acosse et les Urssaf agissent pour améliorer en permanence le service rendu aux cotisants et répondre à leurs attentes. Dix engagements de service ont été formalisés à cet effet et visent à mieux accueillir, mieux écouter, répondre rapidement aux demandes et informer au plus près de l'actualité.

La qualité de la relation et du service aux cotisants s'appuie largement sur les potentialités offertes par les nouvelles technologies de communication pour offrir un accès facilité aux services et une prise en charge rapide et de qualité quel que soit le média choisi.

Le cotisant peut aujourd'hui utiliser indifféremment plusieurs modes de contact avec l'Urssaf : Internet, courriel, courrier, téléphone, accueil. L'enjeu est de développer une véritable relation multicanal consistant à orienter chaque cotisant vers le mode de contact le plus efficient en fonction de sa situation et de son profil.

Le site urssaf.fr devient, dans ce contexte, un lieu de contact privilégié entre le cotisant et son organisme de recouvrement.

Consolider l'offre de service partenaires

L'Acosse et les Urssaf développent une offre de service en direction de leurs partenaires : recouvrement et reversement des cotisations, contrôle des déclarations, gestion de trésorerie, fourniture de données...

L'objectif de l'Acosse est de proposer une offre de service rationalisée et efficiente et de garantir un niveau de qualité satisfaisant à chaque partenaire.



ASSURER

LA COLLECTE DES COTISATIONS AVEC EFFICACITÉ ET ÉQUITÉ

Contribuer à la pérennité de la protection sociale

Opérateur social de référence, l'AcoSS centralise des flux de trésorerie croissants, en volume et en nombre. Elle est ainsi un acteur majeur de la vie économique et contribue à la pérennité du système français de protection sociale, dans un contexte marqué par des besoins de financement constants.

Ce système de protection sociale repose sur un principe d'équité de traitement des cotisants.

L'efficacité de l'AcoSS est reconnue. Elle assure aujourd'hui le recouvrement pour le compte d'un nombre croissant d'organismes, fonds ou régimes autres que ceux du régime général de la Sécurité sociale et leur propose une offre de service personnalisée.

Elle garantit la bonne répartition du montant des cotisations et contributions sociales encaissées. Et ce, dans les plus brefs délais.

Tenir compte des situations difficiles

La protection sociale est financée pour l'essentiel par les prélèvements sur la masse salariale des entreprises privées. Or ces dernières peuvent connaître des difficultés économiques. Chaque jour, les Urssaf veillent au juste équilibre entre la nécessité du recouvrement et l'accompagnement des cotisants en difficulté. Elles s'attachent à développer une politique de recouvrement amiable, à renforcer la prévention, et déploient une approche adaptée à la situation de chaque entreprise.

Les Urssaf s'attachent ainsi au quotidien à consolider la qualité de leur relation de service auprès des 9,5 millions de cotisants pour faciliter leur consentement au prélèvement social et promouvoir un service du recouvrement fiable et efficace.

« Notre entreprise a connu des difficultés de trésorerie suite à la défaillance d'un client et j'ai pu obtenir un délai de paiement de trois mois de nos cotisations Urssaf. »

PIERRE, CHEF D'ENTREPRISE

476,4 milliards d'euros
encaissés dont **102 milliards**
d'euros encaissés pour le compte
d'organismes autres que le régime
général

168 000 délais accordés
avec un taux de respect
de 80 % (régime général)

900 partenaires

9,5 millions de comptes
cotisants gérés dont :

- **2,2 millions de comptes d'entreprises, administrations et collectivités locales;**
- **3,2 millions de comptes de travailleurs indépendants**
(y compris les auto-entrepreneurs);
- **3,6 millions de comptes de particuliers employeurs;**
- **0,5 million de comptes autres,**
dont les praticiens et auxiliaires médicaux.

OPTIMISER

LA GESTION DES RESSOURCES DE LA PROTECTION SOCIALE

Optimiser la gestion de la trésorerie

Le financement de la grande majorité des prestations sociales implique l'Acoss et le réseau des Urssaf. Il revient à l'Acoss de gérer et d'optimiser la trésorerie. Ce rôle clé exige des performances optimales.

Élaborer une stratégie de financement diversifiée

Pour faire face au différentiel entre les recettes issues des cotisations et les dépenses de la Sécurité sociale, l'Acoss élabore des solutions de financement de trésorerie diversifiées et sécurisées aux taux les plus faibles en optimisant les financements bancaires et les financements de marché. Ainsi, les émissions de billets sur les marchés financiers de trésorerie et d'euro commercial papers (ECP) couvrent, en 2014, plus de 49 % des besoins de trésorerie.

La qualité de sa gestion quotidienne de trésorerie est reconnue par la note AAA attribuée par les 3 grandes agences de notation internationales.

À l'image d'un service public performant, l'Acoss et les Urssaf s'organisent de manière à ce que leurs coûts de gestion soient très faibles.

2 303 milliards d'euros
total des flux financiers sur les
comptes bancaires Acoss, Urssaf
et partenaires du régime général

49,2 %
des sources de financement via
les marchés financiers

0,28 %
coût de gestion des sommes
encaissées



CONTRÔLER

AVEC EFFICACITÉ

Garantir l'égalité de traitement entre les cotisants

Le contrôle est la contrepartie naturelle du système déclaratif. Il vise en premier lieu à garantir la bonne application de la réglementation pour corriger les erreurs fortuites ou intentionnelles des cotisants. Il permet ainsi de sécuriser le financement de la Sécurité sociale, et donc les droits sociaux des salariés, par une action de vérification a posteriori, auprès des employeurs.

Il contribue à garantir l'égalité de traitement entre les cotisants et les conditions d'une saine concurrence entre les acteurs économiques sur le territoire.

Lutter contre l'évasion sociale

Le réseau des Urssaf se mobilise également dans la lutte contre la fraude aux cotisations et aux contributions sociales caractérisée par des situations de travail dissimulé.

Il veille à ce que tous ceux qui doivent cotiser cotisent. Il obtient des résultats très significatifs marqués par la croissance importante du nombre d'actions menées et du montant des redressements notifiés.

1,46 milliard d'euros
de régularisation dont 1,3 milliard
d'euros de redressements
et 146 millions d'euros de
restitutions

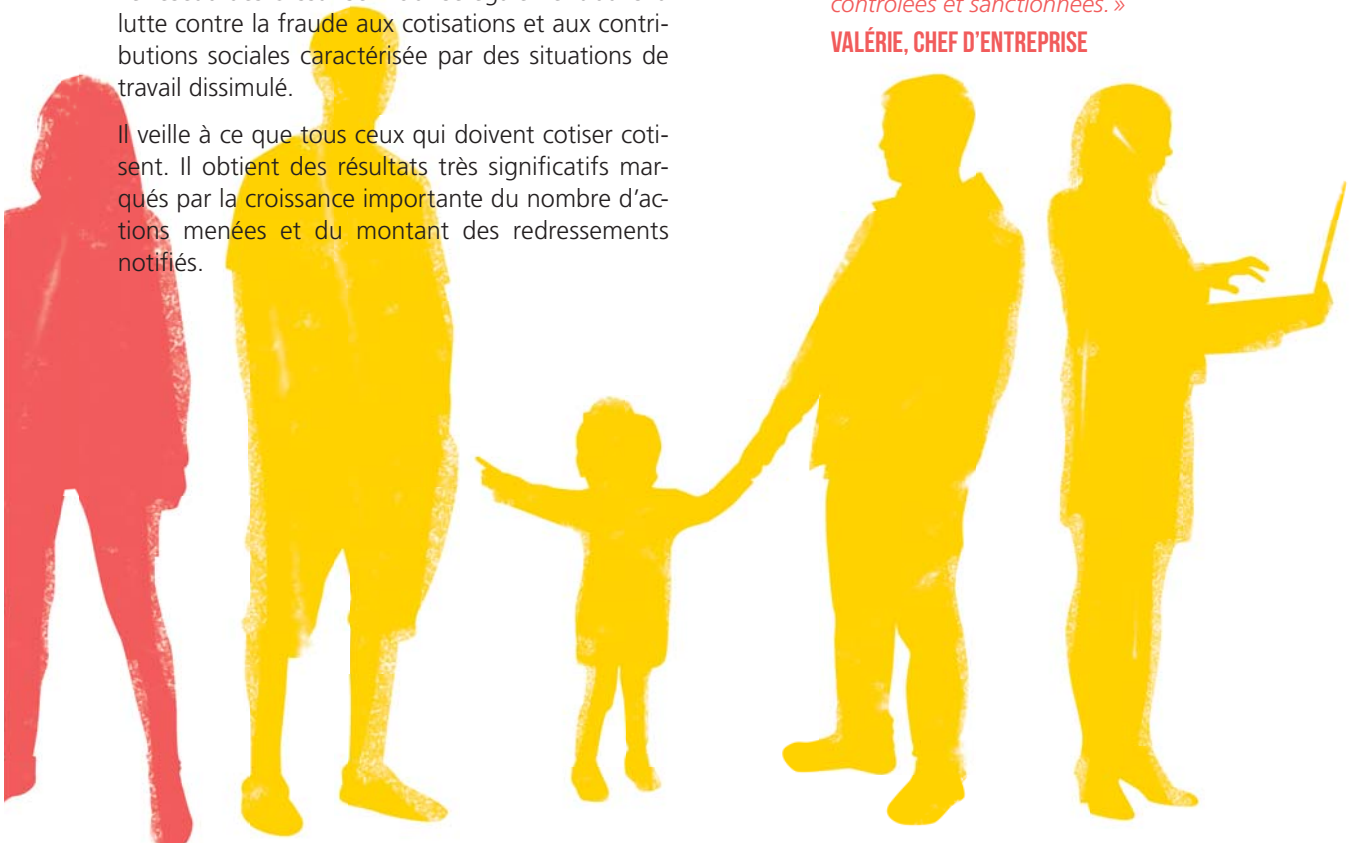
47 163
entreprises visitées dans le cadre
des actions de prévention
et de recherche de travail illégal

7 149
opérations ciblées LCTI

18 604
actions de sécurisation
(visites conseils et examens d'accords collectifs
d'entreprise)

« Certaines entreprises ne jouent pas le jeu et parviennent ainsi à diminuer leurs coûts artificiellement. Cela fausse la concurrence. Il est normal qu'elles soient contrôlées et sanctionnées. »

VALÉRIE, CHEF D'ENTREPRISE



SIMPLIFIER

LES DÉMARCHES

Innover au service des cotisants

Les Urssaf déploient des offres de service innovantes pour chaque catégorie de cotisants : Cesu et Pajemploi pour les particuliers, Titre emploi service entreprise (Tese) pour les entreprises de moins de 20 salariés, Chèque emploi associatif (CEA) pour les associations...

Résolument inscrites dans une économie du tout numérique, les Urssaf simplifient les démarches des cotisants et leur proposent un bouquet de services 100 % dématérialisés : information, déclaration, télépaiement, consultation des comptes, téléchargement d'attestations et demande en ligne de délais de paiement... Cette offre de service dématérialisée, notamment avec la refonte des sites Internet, participe également à l'amélioration de la qualité du service rendu au cotisant en lui offrant des services personnalisés, adaptés à ses besoins et réactifs.

« J'emploie une assistante maternelle et dispose d'un espace sécurisé sur le site Pajemploi pour déclarer son salaire. Le site m'apporte aussi de très nombreuses informations pratiques. »

ARNAUD, PARTICULIER EMPLOYEUR

« Tous les mois, mon employeur me déclare au Cesu. Avec mon compte en ligne, j'accède rapidement à mes attestations d'emploi. Je n'ai pas de souci à me faire pour ma protection sociale. »

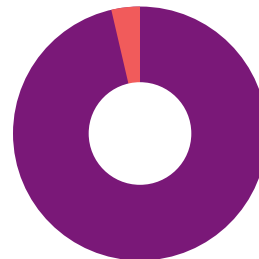
NATHALIE, SALARIÉE

« Je suis employeur, j'effectue mes déclarations et je dialogue avec mon Urssaf par Internet depuis plus d'un an. C'est rapide, pratique et ça diminue la paperasse. »

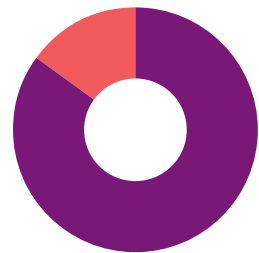
FRÉDÉRIC, CHEF D'ENTREPRISE

Apporter une réponse juridique sécurisée et adaptée

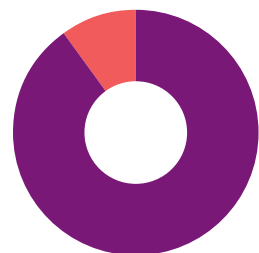
Dans un contexte législatif et réglementaire évolutif, les Urssaf accompagnent les cotisants afin de les aider à remplir leurs obligations dans le respect de la réglementation. Cette politique s'articule autour de 3 priorités : information, prévention et sécurisation des pratiques des cotisants, fiabilisation des données déclaratives des cotisants afin de les sensibiliser le plus en amont possible sur les risques d'interprétation erronée de la législation.



95 % DES ENTREPRISES EFFECTUENT LEURS DÉCLARATIONS SUR INTERNET



PRÈS DE 80 % DE DÉCLARATIONS EFFECTUÉES EN LIGNE PAR LES PARTICULIERS EMPLOYEURS



84 % DES COTISANTS ONT UNE BONNE IMAGE DE LEUR ORGANISME

L'ACOSS ET LES URSSAF

AMÉLIORER NOS PERFORMANCES

Consolider l'offre de service « statistique »

À partir des données sur les cotisations collectées par les Urssaf, l'Acoss a développé une compétence statistique et mobilise ces informations pour des travaux de prévision et d'analyse économique conjoncturelle. Ces données aident également à définir et piloter la stratégie de recouvrement et de service des Urssaf, ainsi que les politiques publiques. À l'horizon 2016, l'Acoss sera l'unique producteur en France de données statistiques sur l'emploi du secteur privé, hors intérim.

Contribuer pleinement au déploiement de la DSN

L'Acoss est l'un des principaux acteurs de la mise en œuvre de la DSN (Déclaration Sociale Nominative) qui vise à simplifier et alléger les déclarations sociales des employeurs tout en fiabilisant la collecte des données.

Renforcer notre organisation

Pour gagner en efficacité et mieux répondre aux besoins des cotisants, l'Acoss et les Urssaf se sont réorganisées autour de 22 Urssaf régionales, et procèdent au renouvellement de leur système d'information.

**1 Caisse nationale,
l'Acoss**

22 Urssaf régionales

**4 Caisses générales
de Sécurité sociale
dans les Dom**

**1 Caisse de Sécurité
sociale dans le Dom
de Mayotte**

**1 Caisse commune
de Sécurité sociale en Lozère, dont
la fonction Recouvrement est pilotée
par l'Urssaf Languedoc-Roussillon**

**1 Caisse maritime
d'allocations familiales
(jusqu'au 31 décembre 2015)**

**7 Centres informatiques
inter-régionaux
+ Direction informatique
Urssaf Île-de-France**

**8 Centres nationaux
spécialisés (offres de service)
-sans personnalité morale-**

**POUR EN SAVOIR PLUS,
RENDEZ-VOUS SUR WWW.URSSAF.FR
ET SUR WWW.ACOSS.FR**