

Communiqué de presse



Dijon, le 27/10/2021

L'accueil à l'Urssaf, c'est désormais 100 % rendez-vous

À partir du 4 novembre, l'Urssaf Bourgogne fait évoluer ses modalités d'accueil afin d'intégrer les évolutions dans les usages de fréquentation de ses publics.

Trois facteurs constatés se dégagent de l'analyse des habitudes de fréquentation des accueils de l'Urssaf. Le premier, c'est une baisse nette de la fréquentation des accueils. Amorcée depuis plusieurs années, elle s'est amplifiée depuis 1 an. Le deuxième, c'est le déploiement d'outils offrant des alternatives à la rencontre « physique » : à côté des modes de contacts de plus en plus fortement utilisés – messagerie électronique et téléphone – la généralisation des outils de visioconférence et la mise en place de webinaires thématiques réguliers permettent un accès plus agile à l'information, sans déplacement physique.

Écoute, qualité et efficacité.

Enfin et surtout, la mise en œuvre de l'accueil sur rendez-vous de manière presque systématique depuis 1 an, directement liée aux conditions sanitaires, a permis de constater une meilleure prise en charge des questions et des dossiers des usagers. Prise de contact rapide par l'Urssaf et préparation du dossier en amont de la rencontre permettent un traitement approfondi, personnalisé et consolidé que l'immédiateté propre à un accueil classique n'assure pas systématiquement.

À partir du 4 novembre, la réception sur rendez-vous devient le principe de fonctionnement des accueils de l'Urssaf, la prise de rendez-vous donnant lieu à un échange préalable, permettant de mieux définir le besoin et les éléments à préparer.

La prise de rendez-vous demeure très simple :

- par téléphone au 3698 (pour les travailleurs indépendants), au 3957 (autres catégories)
- ou sur internet par www.contact.urssaf.fr

L'Urssaf, en quelques mots

Accompagner les employeurs et entrepreneurs dans le cadre d'une relation de service simple et personnalisée pour assurer la collecte des cotisations avec efficacité et équité, en tant que recouvreur social performant (0,24% de frais de gestion), tels sont les enjeux majeurs des Urssaf. Sa raison d'être au sein de la Sécurité sociale : financer le modèle social français, avec 534,4 milliards d'euros encaissés auprès de 9,8 millions de cotisants. Sa mission sociale : garantir aux travailleurs le bénéfice d'une protection sociale (couverture santé, retraites, prestations familiales) liée à l'exercice de l'emploi dans un cadre légal. Sa mission économique : faciliter les démarches des entrepreneurs et garantir le respect des règles sociales indispensables à une concurrence équitable.

Chiffres Bourgogne 2020 : 4,5 Mds € collectés

133 735 cotisants

296 salariés