



Nos engagements au service des grandes entreprises

2011



Votre Urssaf interlocuteur unique s'engage à répondre à vos besoins pour vous offrir un haut niveau de service, de qualité et de sécurité.

Une relation personnalisée et adaptée.

- Nous vous garantissons **un contact personnalisé** en vous communiquant les noms et coordonnées de vos interlocuteurs spécialisés dans les domaines suivants :
 - suivi de vos comptes,
 - information réglementaire,
 - assistance à la dématérialisation (notamment lors du passage à la DUCS ou DUE EDI, ou lors de la mise en place d'un nouveau logiciel de paie).
- Nous nous engageons à prendre en charge immédiatement vos demandes quelque soit le mode de contact utilisé, et à vous apporter l'information souhaitée le plus rapidement possible.
- Nous vous proposons des rencontres privilégiées aux moments clefs de notre relation :
 - bilan conjoint annuel de la gestion de vos comptes,
 - évolution de votre situation (fusion, changement de siège social...)
- Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.
- Nous vous offrons également la possibilité d'étendre la centralisation des démarches de l'ensemble des entreprises composant votre groupe auprès de la même Urssaf.
- Nous vous accompagnons et vous assistons pour l'ensemble de vos opérations dématérialisées, qu'il s'agisse des déclarations de cotisations sociales sécurisées (saisie en ligne, EDI), des déclarations uniques d'embauche automatisées, de la consultation de votre compte en ligne (suivi de vos déclarations et paiements en temps réel), de la formulation de vos demandes à l'Urssaf, ou de la réception des courriers et notifications dans une boîte à lettres sécurisée.



Une offre de services au plus près de vos attentes.

- Nous mettons à votre disposition un espace spécifique accessible via : www.grandesentreprises.urssaf.fr.
Vous disposez alors d'un bouquet de services vous permettant d'accéder, entre autre, directement et simplement aux informations qui vous concernent :
 - visualisation de vos comptes,
 - accès à l'historique de vos DUE,
 - demande et réception des attestations de marché public ou de vigilance,
 - accès à l'actualité réglementaire.
- Nous renforçons votre sécurisation juridique :
 - Le rescrit social vous permet de nous interroger sur l'application de la législation sociale et de vous prévaloir ultérieurement de notre interprétation, y compris pour des entreprises relevant d'un même ensemble.
 - Préalablement à la mise en place d'un dispositif (par exemple lors d'un nouvel accord collectif) ou pour confirmer la bonne application de nouvelles mesures légales ou réglementaires déjà déployées (par exemple la conformité du paramétrage du système de paie avec la législation), nous pouvons, à votre demande, vous assurer les services d'un expert.

Une information tout au long du contrôle.

Nos engagements particuliers

- Nous veillons à poursuivre une démarche de qualité en matière de contrôle en vue d'assurer la neutralité et l'égalité de la concurrence entre les entreprises.
- Nous vous informons chaque année des principaux motifs de redressement constatés auprès d'entreprises de taille similaires à la vôtre.
- À l'entrée dans le dispositif d'interlocuteur unique, nous nous engageons à ne redresser uniquement que les cas de pratiques non conformes relevés précédemment ou les nouvelles pratiques non relevées lors des précédents contrôles. Les autres anomalies font l'objet d'observations pour l'avenir.
- Pendant le contrôle
Nous vous proposons d'échanger sur les motifs de redressement relevés à l'issue des opérations de contrôle. Nous vous accompagnons dans la mise en conformité de vos pratiques avec la législation en vigueur.
Nos échanges à l'issue des opérations de contrôle permettent de préparer conjointement le prochain contrôle de votre entreprise.
- Après le contrôle
Nous notifions systématiquement les crédits dégagés en votre faveur à l'issue du contrôle.

Les étapes du contrôle

- Avant le contrôle
Avant chaque contrôle, nous vous présentons les modalités de réalisation de nos opérations ainsi que les méthodes d'investigation de nos inspecteurs.

Nous portons une attention particulière à l'examen de vos recours en cas de saisine de la commission de recours amiable.