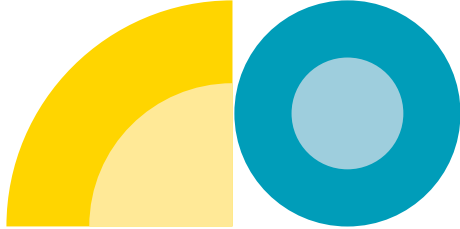




Nos engagements au service des employeurs en VLU

ENTREPRISE DE PLUS DE 250 SALARIÉS



VOTRE URSSAF MET À VOTRE DISPOSITION UN INTERLOCUTEUR UNIQUE ET 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 coordonnées d'une équipe spécialisée dans les domaines suivants :

- suivi de vos comptes, gestion administrative et comptable,
- accompagnement à la conformité des déclarations par DSN sur le champ cotisation,
- information réglementaire.

Nous nous engageons à prendre en charge dans les meilleurs délais vos demandes reçues par téléphone ou messagerie, et à y répondre le plus rapidement possible en fonction de leur nature et de leur complexité.

Nous vous proposons des rencontres privilégiées, à votre initiative ou à la nôtre, aux moments clés de notre relation (réorganisation, interrogation sur nouveau dispositif réglementaire, difficultés administratives, comptables ou liées aux déclarations ...).

Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats sur nos supports de communication (site internet, lettre d'information...).

Vous pouvez demander le rattachement de toutes vos filiales dans le dispositif VLU* afin d'avoir un interlocuteur unique.

UNE OFFRE DE SERVICES AU PLUS PRÈS DE VOS ATTENTES

Nous mettons à votre disposition un espace dédié accessible de manière sécurisée via www.urssaf.fr

Vous disposez ainsi d'un bouquet de services vous permettant d'accéder directement et simplement aux informations qui vous concernent :

- tableau de bord pour chacun de vos comptes,
- historique de vos déclarations et versements,
- accès à l'historique de vos déclarations d'embauche,
- téléchargement des attestations de vigilance et relevés de situation comptable,
- messagerie sécurisée qui vous permet de suivre en temps réel le suivi de vos demandes.

Nous renforçons votre information et sécurisation juridiques :

- mise à disposition de ressources documentaires juridiques via le site urssaf.fr ou la lettre d'information Urssaf,
- nous nous engageons à apporter une réponse à toute interrogation sur les modalités d'application de toute mesure légale ou réglementaire, y compris sous la forme de rescrit social : dans ce cas, l'entreprise peut interroger son organisme de recouvrement afin de connaître l'application à sa situation précise de la législation relative aux cotisations et contributions sociales.

À noter : la demande de rescrit social effectuée par une entreprise appartenant à un groupe doit explicitement indiquer les références et les coordonnées des entreprises concernées.

Le Bulletin Officiel de la Sécurité sociale (BOSS) vous permet d'accéder à la réglementation opposable en matière de cotisations et contributions de Sécurité sociale. <https://boss.gouv.fr>

* Le versement en lieu unique (VLU) permet aux entreprises de centraliser auprès d'une seule Urssaf (dite Urssaf de liaison), les opérations liées aux versements des cotisations, contributions et autres sommes recouvrées par les Urssaf.

*Vous pouvez demander le rattachement de toutes vos filiales dans le **dispositif VLU*** afin d'avoir un interlocuteur unique.*



LE CONTRÔLE

Nous veillons à poursuivre une démarche de qualité de service en matière de contrôle en vue d'assurer la neutralité et l'égalité de la concurrence entre les entreprises.

Vous pouvez prendre connaissance des engagements dans le cadre du contrôle dans la **Charte du cotisant contrôlé**.

Sachez qu'en présence de pratiques déjà vérifiées, aucun redressement ne peut être effectué par l'organisme chargé du recouvrement sur des pratiques vérifiées lors d'un précédent contrôle et pour lesquelles il n'a été fait aucune observation, dès lors que :

- cet organisme a eu l'occasion, au vu de l'ensemble des documents consultés, de se prononcer en toute connaissance de cause sur ces éléments,
- les circonstances de droit et de fait au regard desquelles les éléments ont été examinés sont inchangées.

Il vous appartient d'apporter la preuve de cet accord tacite. Cette preuve peut être apportée au regard de la liste des documents consultés figurant dans la lettre d'observations du contrôle précédent. Dans tous les cas, ces pratiques peuvent néanmoins donner lieu à des observations pour l'avenir auxquelles vous devrez ensuite vous conformer.

Par ailleurs, nous nous engageons à ne redresser que les cas de pratiques non conformes relevés à l'occasion de contrôles précédents ou les nouvelles pratiques.

LOI ESSOC : DROIT À L'ERREUR

Dans le cadre de la loi Essoc, vous pouvez demander à faire l'objet d'un contrôle de la part de votre Urssaf. Les erreurs décelées à l'occasion de ce contrôle ne seront pas assorties de sanctions financières lorsque les conditions pour bénéficier du droit à l'erreur sont réunies.

LE RECOURS À LA MÉDIATION

Si vous rencontrez des difficultés à l'occasion de vos démarches auprès de votre Urssaf ou de votre CGSS, vous pouvez faire appel au médiateur sous certaines conditions. Ni juge, ni arbitre, **le médiateur est un interlocuteur privilégié pour expliquer les situations et les décisions de chaque partie, désamorcer les conflits**, et proposer une solution amiable pour résoudre un différend.



NOS ENGAGEMENTS

Une relation personnalisée et adaptée

Une offre de services au plus près de vos attentes

Le contrôle

Loi Essoc : droit à l'erreur

Le recours à la médiation



Urssaf, Caisse nationale

Département grands comptes VLU

36 rue de Valmy - 93108 Montreuil Cedex

01 77 93 66 60

vlu.urssaf@acoss.fr