

The background of the page is a complex, abstract geometric pattern. It consists of various colored shapes, including circles, semi-circles, and squares, arranged in a grid-like fashion. The colors used are blue, yellow, orange, green, teal, pink, and red. The shapes are of different sizes and are positioned to create a sense of depth and movement. In the center of this pattern is a large yellow square containing the text 'Chiffres clés 2019' in white.

# Chiffres clés 2019



# Notre action au quotidien à l'Urssaf Languedoc-Roussillon

**311 947**  
comptes cotisants gérés

**18 058**  
délais de paiement accordés

**7 462**  
actions de contrôle (Régime général)

**8,5**  
milliards d'€ encaissés

**494 000**  
Appels téléphoniques reçus

**23**  
millions d'€ de redressements  
et 3 millions d'€ restitués

**195**  
actions de lutte contre le travail  
dissimulé

**9**  
millions d'€ de redressements  
de cotisations au titre de la lutte  
contre le travail dissimulé

**144**  
dossiers traités  
par le médiateur

**15**  
actions  
innovantes

## Notre qualité de service

Performance

**86,89%**  
Taux d'appels décrochés  
(ACCUR)

**5**  
heures

entre l'encaissement  
et le versement aux  
caisses prestataires

**0,24 €**  
(pour 100 € encaissés)  
Coût de gestion  
du réseau

**95%**  
des mails ont reçu  
une réponse en 48h

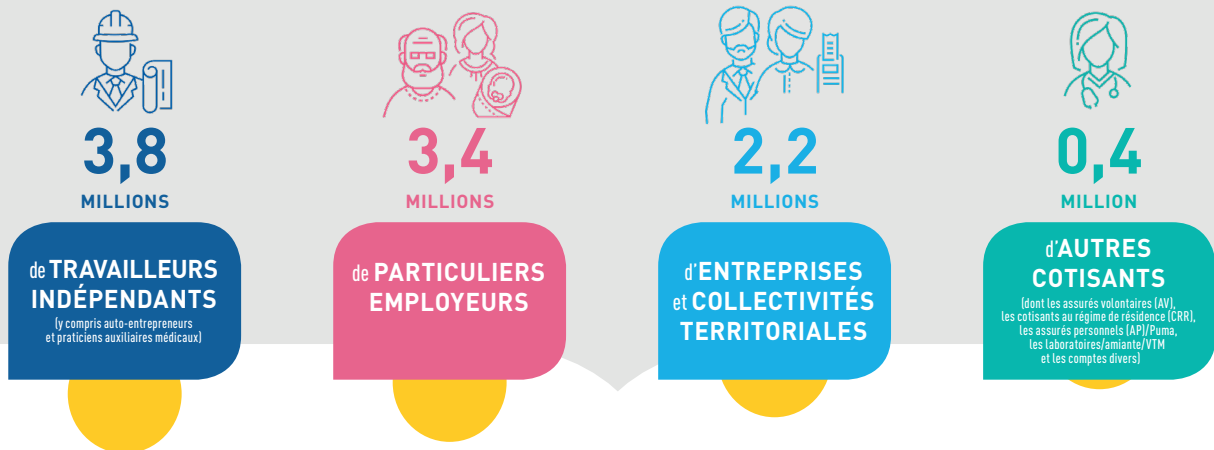
Satisfaction

**75%**  
de cotisants satisfaits

**63%**  
privilégient le téléphone comme  
moyen de contact

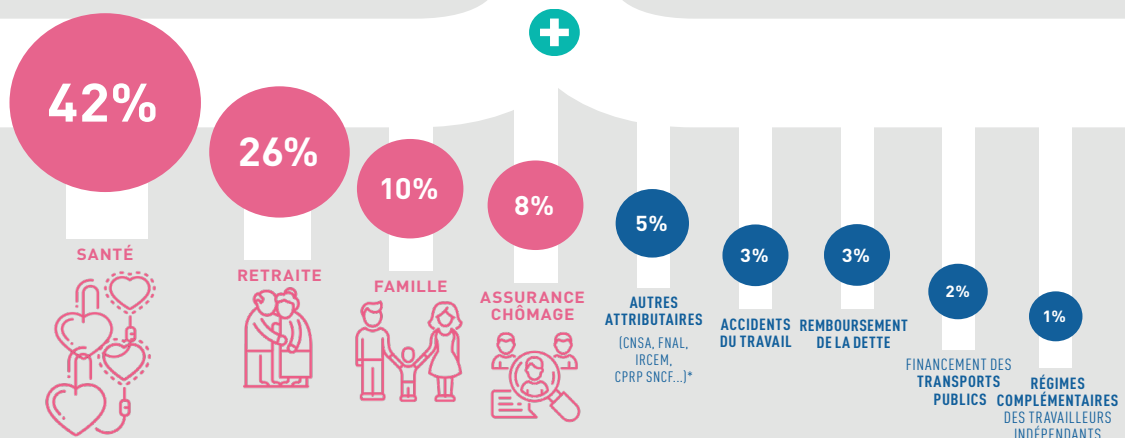
**83%**  
jugent l'amabilité des  
interlocuteurs  
satisfaisante

# La finalité du réseau des Urssaf : financer la protection sociale



VERSENT LES  
COTISATIONS ET CONTRIBUTIONS SOCIALES  
(PATRONALES/SALARIALES)  
À L'URSSAF

À QUOI SERVENT LES  
COTISATIONS SOCIALES COLLECTÉES ?



\* CNSA : Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie  
FNAL : Fonds national d'aide au logement  
CPRP : Caisse de prévoyance et de retraite du personnel SNCF

**Urssaf Languedoc-Roussillon**  
**35 rue de la Haye**  
**34 937 Montpellier cedex 9**

Employeur : **39 57** (0,12 €/min + prix d'appel)

Indépendant : **36 98**

Professionnels de santé : **0806 804 209** (service gratuit + prix d'appel)

[www.contact.urssaf.fr](http://www.contact.urssaf.fr)

[www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr)

[www.secu-independants.fr](http://www.secu-independants.fr)

[www.autoentrepreneur.urssaf.fr](http://www.autoentrepreneur.urssaf.fr)

Vous souhaitez en savoir plus sur l'activité de votre Urssaf ? Consultez le rapport d'activité 2019 disponible sur [urssaf.fr](http://urssaf.fr)

