



► Midi-Pyrénées

The background of the page is a vibrant, abstract pattern of overlapping semi-circles in various colors including teal, light blue, orange, green, pink, and yellow. The semi-circles are arranged in a grid-like fashion, creating a sense of movement and depth.

L'utilisateur au cœur de notre relation de service 2019

La relation de service

À l'écoute et innovante, l'Urssaf Midi-Pyrénées accompagne entrepreneurs et employeurs dans leurs démarches et propose des solutions adaptées. Elle développe une relation de service à destination de ses usagers en mettant à leur disposition des offres de service ciblées et dématérialisées, et en menant des campagnes d'informations pro-actives et des actions partenariales.

Aux côtés des usagers

Accompagnement des entreprises en difficulté

Notre politique d'accompagnement des entreprises en difficulté repose principalement sur une approche amiable, une relation personnalisée et la proposition de solutions: échelonnement des paiements, remise de majorations / pénalités, recalcul des cotisations...

Afin de préserver la viabilité des entreprises, nous nous engageons dans une démarche de prévention des difficultés en les détectant le plus en amont possible et en proposant un accompagnement s'inscrivant dans une démarche partenariale.



14 454 accords de délais pour un montant de 89,3 M€

Médiation

Les cotisants peuvent recourir au Médiateur en cas de réponse non satisfaisante de l'organisme.

L'affectation d'un paiement, le calcul des cotisations et les demandes de remboursement sont les principaux motifs des sollicitations.

L'intervention du Médiateur, dans sa neutralité et sa connaissance du fonctionnement de l'organisme, apporte une véritable plus-value à la lecture d'une situation.



66 demandes instruites sur 138 dont 83% de réponses favorables au requérant



« Interlocuteur privilégié et neutre, le médiateur a pour rôle de rapprocher les points de vue entre le cotisant et les services de l'Urssaf. »

Martial Brenac, médiateur de l'Urssaf Midi-Pyrénées

Gestion des réclamations

La gestion de l'insatisfaction constitue un axe de travail majeur au service de la qualité de service rendu à l'utilisateur. Le traitement des réclamations permet d'identifier les motifs de mécontentement exprimés par les cotisants et d'engager des actions visant à augmenter la satisfaction et à améliorer les processus de travail.



3 689 réclamations reçues dont 96,8% traitées dans un délai de 10 jours



Une offre de services co-construite, ciblée et attentionnée

L'offre Start U up

Conçue avec les startups et les incubateurs, l'offre Start U up répond aux besoins et usages identifiés de ces entreprises spécifiques. Start U up propose des rendez-vous à chaque étape clé de l'avancée du projet: ateliers collectifs avant de se lancer, entretiens individuels pour aider à confirmer le projet de création, check-ups personnalisés, webinaires et point d'entrée unique pour répondre avec la plus grande réactivité aux difficultés éventuelles.



4 conventions avec des incubateurs
24 Start'ups accompagnées

L'offre créateurs

L'Urssaf Midi-Pyrénées poursuit l'accompagnement des créateurs d'entreprise en s'adaptant aux exigences de ces nouveaux cotisants.

Les autos-entrepreneurs et les travailleurs indépendants bénéficient ainsi d'un parcours privilégié qui se caractérise par un suivi sur mesure réalisé aux étapes clés de leur début d'activité. Expliquer les modalités de paiement, faciliter l'embauche du premier salarié et prévenir les difficultés, tels sont les engagements de l'Urssaf pour favoriser la création d'activité et simplifier les démarches.



L'offre Très Grandes Entreprises

Grâce à son expertise reconnue, l'Urssaf Midi-Pyrénées propose une offre de service personnalisée. Chacune de ces grandes entreprises dispose d'un interlocuteur dédié à l'Urssaf avec lequel elle peut échanger soit à la demande soit lors de points d'étape. Toutes les nouvelles entreprises adhérant au VLU (Versement en lieu unique) bénéficient d'un accueil individualisé pour leur entrée dans le dispositif.

L'offre experts-comptables

Co-construite avec l'Ordre des experts-comptables et des cabinets, l'offre serviceexperts.fr se caractérise par un point d'entrée unique, un formulaire dématérialisé dédié et facilitant pour les situations d'urgence rencontrées par les experts-comptables pour tous leurs clients: régime général, indépendants, professions libérales.



L'offre webinaires

Issue d'une démarche collaborative régionale, l'offre webinaire s'impose plus que jamais comme un média 100% digital et personnalisé incontournable dans notre relation avec l'utilisateur.

Confort, interactivité du direct et visionnage à la carte, autant d'atouts plébiscités par les cotisants. Afin d'assurer une information complète et adaptée, l'offre s'enrichit désormais de conférences co-animées avec des organismes partenaires: Cpm, Fepem, DGFIP...

Avec les webinaires, l'Urssaf Midi-Pyrénées modifie également sa façon de communiquer à destination de ses partenaires en proposant des rendez-vous réguliers sur la réglementation sociale.



20 webinaires organisés
1 072 cotisants accompagnés



Chiffres clés 2019 - Données 2019

95,50%

Taux de réponse aux courriels en 48h maximum

8

points d'accueil départementaux

71,87%

de clients satisfaits

8 372

visites à l'accueil dont 2 558 rendez-vous

285 877

appels reçus pour un taux de décroché de 83,47%

18,5/20

Qualité de la réponse téléphonique (ou courriel 19,97/20)

17

interventions Urssaf extérieures et

1 177

créateurs accompagnés

Une méthodologie de co-construction des offres de services avec nos publics et partenaires

Le Lab' Inovali permet de cibler les besoins utilisateurs et de prototyper avec eux les solutions les plus adaptées en vue de leur déploiement. Concrètement, les usagers et les experts Urssaf travaillent ensemble au sein d'ateliers à la création d'offres adaptées et ciblées qui vont permettre d'améliorer et simplifier la relation. Après les jeunes employeurs et les experts comptables, nous travaillons aujourd'hui avec les employeurs du BTP et tous les autres organismes de protection sociale pour créer une offre commune et adaptée à ce secteur.



L'offre de services, c'est aussi...

L'action partenariale

L'Urssaf Midi-Pyrénées se veut ouverte sur son environnement. Dans un souci de meilleure connaissance des besoins, nous cherchons à tisser des partenariats fructueux.

L'Urssaf entretient depuis de nombreuses années des relations privilégiées avec des partenaires institutionnels, politiques, professionnels. Ceux-ci sont régulièrement revisités afin de cibler quelles pistes de travail en commun seront fructueuses pour l'avenir (gain de productivité, meilleur service au cotisant, etc.).

Tous les métiers de l'Urssaf sont concernés: certains partenariats conduisent à valoriser les données statistiques produites par l'Urssaf, d'autres à améliorer la gestion des comptes ou le recouvrement, à mieux cibler des actions de contrôle, à prévoir des actions de communication conjointes, etc.

Nous nous sommes structurés en interne pour offrir à nos partenaires des portes d'entrées privilégiées afin de garantir une bonne communication et une réactivité.

Enfin, la nouvelle organisation territoriale de la République, avec la mise en place des « grandes régions », conduit l'Urssaf Midi-Pyrénées et l'Urssaf Languedoc-Roussillon à travailler de concert pour offrir des réponses et interlocuteurs uniques aux partenaires régionaux.



La simplification avec les outils digitaux

Afin de gagner en proximité et d'améliorer la qualité du dialogue avec les usagers, des offres de simplification adaptées sont proposées par le réseau des Urssaf à chaque catégorie de cotisant: entreprise, particulier employeur, travailleur indépendant dont auto entrepreneur, association, start-up...

En Urssaf Midi-Pyrénées, les démarches de relation de service et d'open innovation collaborent pour enrichir ces offres, en créer de nouvelles, penser puis concrétiser leur digitalisation, les promouvoir et accompagner les publics dans l'appropriation des fonctionnalités... Centrées sur les usagers, élaborées avec eux et leur écosystème, elle permettent d'être au plus près de leurs préoccupations et de leurs besoins.

L'observatoire de l'emploi

L'Urssaf est aujourd'hui la source unique en France de données statistiques sur l'emploi salarié du secteur privé hors intérim. Ces données et analyses statistiques sont mises à disposition des décideurs et partenaires pour une meilleure appréhension de l'environnement économique.



L'Urssaf, acteur économique des territoires

Au-delà de son rôle de collecteur, le réseau des Urssaf contribue à la dynamique de création d'activités et à la mise en œuvre de **solutions adaptées aux entreprises**.

L'Urssaf Midi-Pyrénées intervient régulièrement auprès de partenaires comme la Chambre de métiers, la Chambre de commerce ou le secteur bancaire pour renforcer l'accompagnement des créateurs.

Le renforcement de la lutte contre le travail illégal, notamment dans le secteur du BTP, s'est traduit par la signature d'une convention de partenariat avec la Fédération Française du Bâtiment.

Enfin, un « guichet unique » pour les entreprises en difficulté a été mis en place avec la Direccte, les services fiscaux et les chambres consulaires pour gérer de manière urgente et attentionnée les difficultés des entreprises impactées par le mouvement des « gilets jaunes ».

Présence départementale

L'Urssaf est présente dans les huit départements de Midi-Pyrénées. Elle accueille sur rendez-vous sur ses sites départementaux et en accueil spontané sur son site de Toulouse-Labège.

Elle est impliquée dans le tissu économique local. Grâce à des rencontres régulières avec les partenaires (notamment Préfecture, DGFIP, chambres consulaires, Banque de France, ordre des experts comptables, organismes de protection sociale, syndicats professionnels), elle contribue à la

conception et à la déclinaison des politiques publiques sur le territoire.

La crise liée au Covid-19 a renforcé le besoin d'une **présence proche et réactive** de l'Urssaf. Nous avons régulièrement contacté et échangé avec nos partenaires dans les huit départements afin de partager nos informations, nos diagnostics de terrain pour imaginer ensemble des actions d'information et d'accompagnement à destination des entreprises et travailleurs indépendants des territoires.



Et demain ?

L'Urssaf se prépare pour accompagner la **reprise de l'activité économique**. Nous travaillons à cette fin à une approche par secteur d'activité, les besoins étant différents d'une filière à l'autre.

Nous allons en outre enrichir encore notre **parcours d'accompagnement des créateurs d'entreprise**, à la fois en nous investissant avec nos partenaires et en déployant une offre de service complémentaire Urssaf.

Globalement, nous développons une **approche par ligne de service**, en repérant pour chacun de nos publics-cibles les enjeux, les besoins spécifiques pour offrir une gamme de services adaptés.

Le réseau des Urssaf **garantit le financement de notre protection sociale**. Les cotisations et contributions sociales collectées auprès des entreprises, des indépendants, des particuliers employeurs... financent les prestations familiales, l'aide au logement, les soins de santé, les pensions de retraite.

Urssaf Midi-Pyrénées
166 rue Pierre et Marie Curie - Labège
31061 Toulouse cedex 9

Équipe de direction
composition au 31 décembre 2019

Directeur: Jean Dokhelar
Directeur comptable et financier: Barthélémy Martinez
Directeurs adjoints: Hélène Bastard et Régis Brésolin

Contact

Employeur: **39 57** (0,12 €/min + prix d'appel)
Indépendant: **36 98** (prix d'un appel local)
Professionnels de santé: **0806 804 209** (service gratuit + prix d'appel)

www.contact.urssaf.fr
www.urssaf.fr
www.secu-independants.fr
www.autoentrepreneur.urssaf.fr

Suivez-nous sur les réseaux sociaux

