

The background of the page is a complex, abstract geometric pattern. It consists of various colored shapes: squares, circles, and semi-circles. The colors used include blue, yellow, orange, green, teal, pink, and red. The shapes are arranged in a way that they overlap and interlock, creating a vibrant and modern aesthetic. The central text is placed on a yellow square that is part of this pattern.

# Chiffres clés 2019

## Notre action au quotidien à l'Urssaf Pays de la Loire

**316 074**  
comptes cotisants gérés

**11 588**  
délais de paiement accordés

**8 495**  
actions de contrôle

**17,29** milliards d'€ encaissés

**51,75**  
millions d'€ de redressements

**495**  
dossiers résolus par le médiateur

**299 679**  
Appels téléphoniques reçus

dont **23,47**  
millions d'€ au titre de la lutte contre le travail dissimulé

**5,7**  
millions d'€ restitués

**10**  
actions innovantes

## Notre qualité de service

Performance

**5**  
heures entre l'encaissement et le versement aux caisses prestataires

**86,9%**  
Taux d'appels aboutis

**98,5/100**  
de mails qui ont reçu une réponse en 48h

**0,2405**  
euros de coût de gestion du réseau (pour 100€ encaissés)

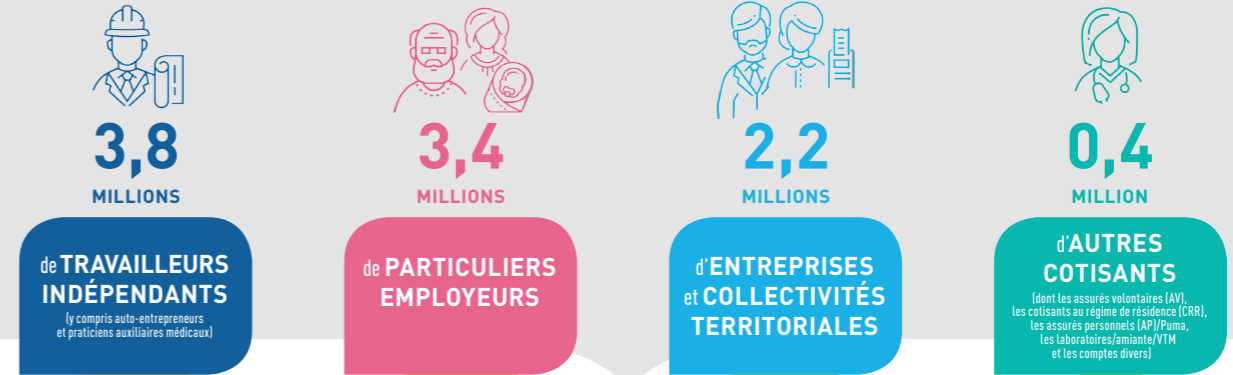
## Satisfaction

**18,55/20**  
sur la qualité de la réponse aux appels

**19,93/20**  
sur la qualité de la réponse aux courriels

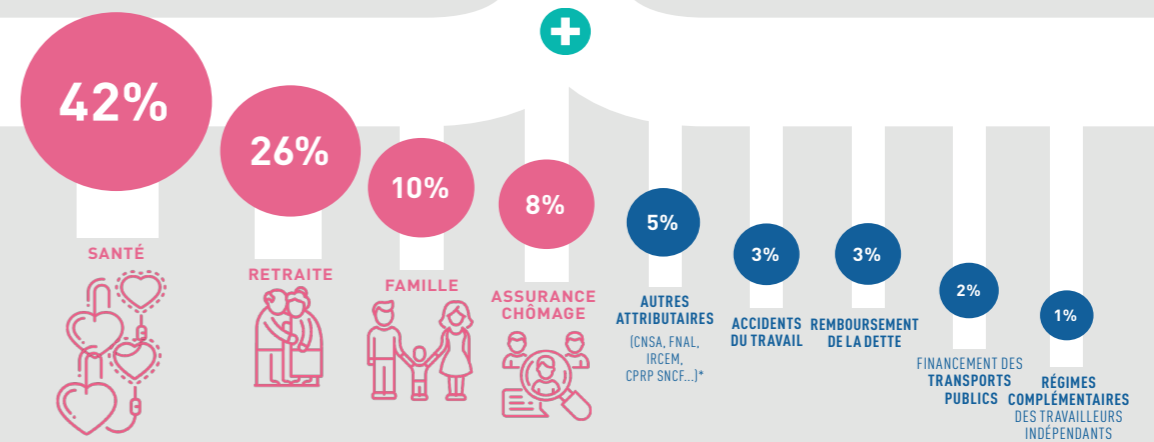
**65,33%**  
de clients satisfaits

## 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 Pays de la Loire  
3 rue Gaëtan Rondeau  
44933 Nantes 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)

QR code

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

