



repères
2018.

Notre action au quotidien

Collecter avec efficacité et équité

Assurer un juste équilibre entre recouvrement et prise en compte de la situation économique locale :

- **18,15 milliards d'euros** encaissés au moyen de **2 737 196** opérations de paiement dont **98,49 %** par moyen dématérialisé (en montant),
- **16,3 millions d'euros** de remises de majorations de retard,
- **12 557 délais de paiement** accordés pour toutes les catégories (RG, TI AC, TI PL et autres catégories)

Contrôler pour garantir l'égalité de traitement

Vérifier la bonne application de la réglementation, préserver les droits des salariés et lutter contre la fraude :

- **9 062 actions** de contrôle,
- **157 opérations** ciblées de lutte contre le travail dissimulé.

Optimiser la gestion de trésorerie

Mettre à disposition les fonds collectés de façon rapide et efficace :

- **les fonds collectés** sont mis à disposition **le jour même** auprès des caisses prestataires.

Informier et sécuriser les pratiques des cotisants

Renforcer l'accompagnement en développant l'information, la prévention et la sécurisation des pratiques déclaratives.

- **1 283 questions complexes** transmises par les services, les cotisants et les partenaires ont été traitées,
- **urssaf.fr** est le lieu de contact privilégié entre le cotisant et l'Urssaf.

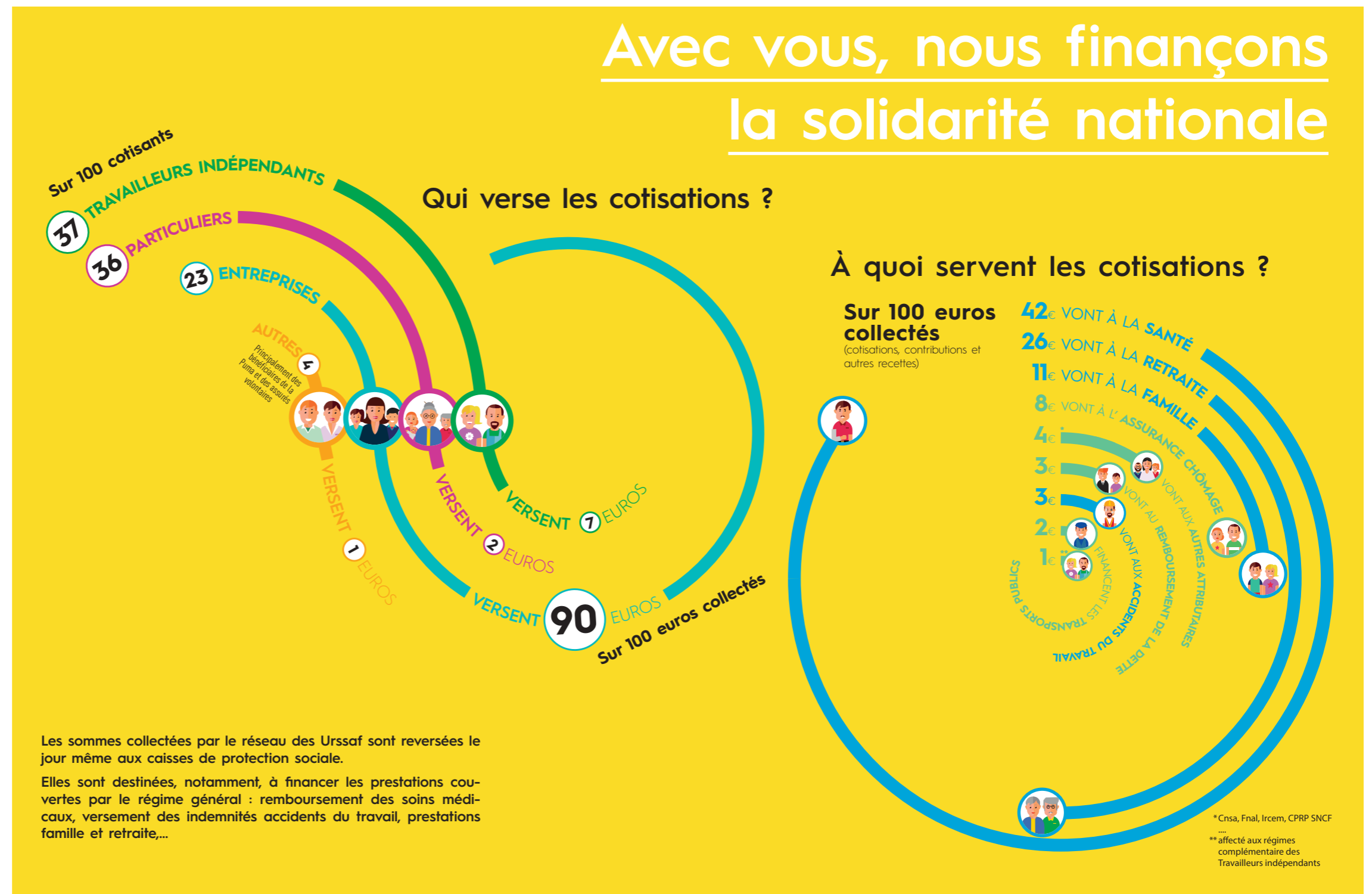
Simplifier les démarches

Améliorer la relation de service en facilitant les formalités des différentes catégories d'usagers

Produire des études statistiques sur l'emploi salarié

- **valoriser les données uniques** sur l'activité économique et l'emploi,
- **aider au pilotage** des politiques publiques.

Avec vous, nous finançons la solidarité nationale



En Pays de la Loire

303 182 comptes
cotisants gérés

18,15 milliards d'€ encaissés

14,3 millions d'€ de redressements
de cotisations au titre de la lutte
contre le travail dissimulé

99,16%

de cotisations déclarées collectées
au 31 décembre (Régime général).

99,56%

des paiements des entreprises du
régime général sont dématérialisés
(80,84% pour les paiements des travailleurs indépendants)

310 569

Appels téléphoniques reçus

99,49%

Taux d'appels efficaces
Nombre d'appels téléphoniques décrochés
par rapport au nombre d'appels présentés.

18,43/20

pour la qualité de la réponse téléphonique

Permettre à chacun de bénéficier d'une protection sociale en cotisant selon ses moyens et en recevant selon ses besoins

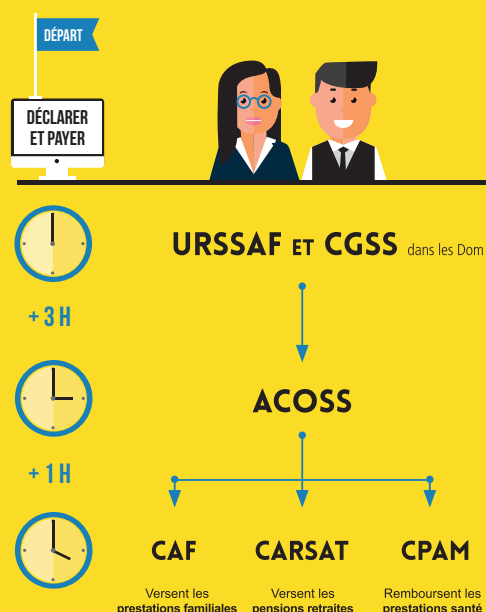
Le réseau des Urssaf constitue la clé de voûte du dispositif de protection sociale : il est chargé d'en sécuriser le financement, via la collecte de l'ensemble des cotisations et contributions sociales.

L'Acoss, Caisse nationale des Urssaf, veille au bon fonctionnement du système en assurant la gestion des ressources et de la trésorerie des quatre branches de la Sécurité sociale (maladie, famille, vieillesse, accidents du travail-maladies professionnelles), pour lui permettre de fonctionner au quotidien et de servir des prestations. L'Acoss et le réseau des Urssaf mettent également leur expertise de recouvrement et de gestion de trésorerie au service de tiers, s'affirmant comme le recouvreur social de référence.

Par leurs missions et attributions, ils confortent jour après jour leur rôle au cœur du système de financement solidaire de la protection sociale, contribuant à son efficacité et à sa pérennité.

Des cotisations aux prestations

En moins de 5 heures,
le réseau des urssaf reverse l'argent des cotisations
aux caisses prestataires



650
collaborateurs

Conseil d'administration
composition au 31 décembre 2018

Président **Michel Mérien**
1^{er} vice-président **Jean-Michel Lebas**
2^e vice-président **Robert Jousset**
3^e vice-président **Xavier Poitou**
8 représentants des employeurs
et représentants des travailleurs
indépendants (8 titulaires et 8
suppléants)
8 représentants des salariés (8 titulaires
et 8 suppléants)
4 personnes qualifiées

Équipe de direction
composition au 31 décembre 2018

Directeur **Jean-Marie Guerra**
Directrice
comptable
et financier **Sylvie Heylens**
Directrice
régionale
adjointe
Pilotage **Justine Bergère**
Directrice
ressources **Sylvie Guédon**
Directeur
RG et FE **Frédéric Giezek**
Directeur de site
Mayenne et Sarthe
Directrice
relation
cotisants et TI **Delphine
Peneaud Jallat**
Directrice de site
Maine-et-Loire
Directrice
RAF **Hélène Le Strat**
et contrôle
Directrice de site
Loire-Atlantique
Directeur
Juridique **Philippe Lecomte**
MDA
Directrice de site
Vendée

Coordonnées

Siège Urssaf Pays de la Loire

Urssaf Pays de la Loire
3 rue Gaëtan Rondeau
44933 Nantes cedex 9

39 57 (0,12 €/min + prix d'appel)

Courriel : www.contact.urssaf.fr

Site : www.urssaf.fr (page Pays de la Loire)

Sites départementaux

Retrouvez les coordonnées des sites (adresse postale et accès des sites d'Angers, Cholet, Laval, Le Mans, Nantes et La Roche-sur-Yon sur www.urssaf.fr (page Pays de la Loire)