

Le point sur...

Les engagements de services des Urssaf

les Urssaf s'engagent à :

Parce que nous vous devons à tous, entreprises, travailleurs indépendants, professions libérales, particuliers, un service public de qualité et des services adaptés à vos besoins,

les Urssaf ont choisi de s'engager auprès de vous dans 4 domaines : l'accueil, l'écoute, la réactivité des délais de réponse et l'information.

4 domaines qui se concrétisent au travers de 10 engagements de services communs à l'ensemble des Urssaf.

En savoir plus :

contactez votre Urssaf ou connectez-vous sur www.urssaf.fr

VOUS accueillir

[Engagement n° 1] :

Nous vous accueillons au téléphone, de 8 h à 18 h 30, du lundi au vendredi.

[Engagement n° 2] :

Nous mettons à votre disposition une messagerie électronique accessible sur notre site www.urssaf.fr

[Engagement n° 3] :

Nous vous recevons 40 heures par semaine au minimum, avec un délai d'attente de moins de 20 minutes. Vous pouvez être reçu(e) sur rendez-vous par un de nos conseillers.

VOUS écouter

[Engagement n° 4] :

Nous vous garantissons, en toutes circonstances, quel que soit votre interlocuteur, un suivi personnalisé de votre dossier.

[Engagement n° 5] :

Nous étudions avec vous les solutions envisageables pour résoudre vos difficultés. Nous vous appelons systématiquement lors d'un premier incident de paiement.

vous répondre rapidement

[Engagement n° 6] :

Nous apportons une réponse immédiate aux questions que vous posez par téléphone. Nous vous rappelons, sous 48h, pour les questions les plus complexes.

[Engagement n° 7] :

Nous répondons ou accusons réception de tous vos courriers dans un délai maximum de 2 semaines.

[Engagement n° 8] :

Quand vous posez une question simple par courrier électronique, nous vous répondons sous 48 h.

VOUS informer

[Engagement n° 9] :

Nous vous informons au plus près de l'actualité réglementaire en vous donnant toutes les informations pratiques sur notre site www.urssaf.fr dans les trois jours suivant la publication des textes. Nous vous offrons la possibilité de vous abonner gratuitement à la lettre d'information électronique du site www.urssaf.fr

[Engagement n° 10] :

Nous vous informons systématiquement sur les voies de recours dont vous disposez.

10 engagements de services

Des services adaptés pour vous simplifier les formalités



Vous êtes **chef d'entreprise, artisan, commerçant, profession libérale** :

[Visite conseil] : Vous avez créé votre entreprise depuis moins de 9 mois et vous employez moins de 10 salariés, nous vous proposons la visite conseil d'un expert Urssaf. Il pourra notamment vous informer des exonérations auxquelles vous avez droit.

[Services internet] : Sur www.urssaf.fr, nous vous offrons la possibilité de réaliser votre déclaration unique d'embauche, de simuler le calcul de vos cotisations, de déclarer et payer vos cotisations sociales et de consulter votre compte en toute sécurité.

[Mensualisation] : Si vous exercez une activité non salariée, pour faciliter la gestion de votre trésorerie, nous vous proposons de payer mensuellement vos cotisations.

[TEE] : Le Titre emploi entreprise occasionnels vous permet d'accomplir les formalités liées à l'emploi de salariés occasionnels dans de nombreux secteurs d'activités.
www.letee.fr

[Chèque emploi TPE] : Le chèque emploi très petites entreprises (5 salariés au maximum) vous permet de vous acquitter simplement des principales obligations administratives liées à l'emploi d'un salarié.
www.emploi tpe.fr



Vous êtes responsable d'une **association sportive, culturelle...**

[Services internet] : Sur www.urssaf.fr, nous vous offrons la possibilité de réaliser votre déclaration unique d'embauche, de simuler le calcul de vos cotisations, de déclarer et payer vos cotisations sociales et de consulter votre compte en toute sécurité.

[Chèque emploi associatif] : Vous pouvez utiliser le Chèque emploi associatif. Il vous permet de déclarer et payer vos salariés et de réaliser les formalités sociales liées à l'emploi.
(dans la limite de 3 salariés équivalents temps plein)

[Service emploi associatif] : Avec le Service emploi associatif (Impact emploi), vos formalités sont prises en charge par un tiers de confiance, relais agréé par l'Urssaf.
(dans la limite de 9 salariés)



Vous employez une **aide à domicile ou une assistante maternelle...**

[Chèque emploi service] : Nous vous proposons d'adhérer au Chèque emploi service. Il tient lieu de déclaration à l'Urssaf et vous dispense de l'établissement d'un bulletin de paie. Ce service est disponible sur www.ces.urssaf.fr
(sauf pour les personnes bénéficiant d'une prise en charge de leurs cotisations par la CAF ou la MSA)

[Paje] : Lorsque vous bénéficiez de la Paje (Prestation d'accueil du jeune enfant) pour faire garder vos enfants, nous vous proposons, sur www.pajemploi.urssaf.fr, de consulter et modifier vos déclarations, ainsi que d'éditer vos attestations.
(pour les enfants nés après le 1^{er} janvier 2004)