ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

URSSAF

Question écrite n° 36487

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre des affaires sociales, du travail et de la solidarité de lui donner des indications sur les démarches qualité qui ont été engagées à l'URSSAF, ainsi que ses projets dans ce domaine. - Question transmise à M. le ministre des solidarités, de la santé et de la famille.

Texte de la réponse

Les démarches « qualité », engagées par les URSSAF, sont inscrites dans la convention d'objectifs et de gestion (COG) 2002-2005, signée le 5 avril 2002 entre l'État et l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS), qui pilote et anime le réseau des URSSAF : d'une part, l'usager a été placé au coeur du métier du recouvrement et, d'autre part, la branche s'est engagée à fournir une information et une analyse financière, comptable et statistique de qualité. Parmi les objectifs du premier chantier ont été engagées les actions suivantes : la connaissance des attentes des usagers, l'optimisation de l'accessibilité et de la disponibilité des URSSAF (amélioration de l'accueil téléphonique et physique, développement des téléprocédures de type télédéclarations et télépaiements...), l'amélioration de la garantie des droits des cotisants (charte du cotisant, allègement des pièces justificatives, remboursement des indus, simplifications réglementaires...), la communication sur les engagements de service et enfin l'amélioration de la qualité de service dans les domaines du recouvrement et du contrôle (traitement harmonisé et personnalisé du recouvrement, développement de la gestion du risque dans les actions de contrôle). Dans le cadre des objectifs du second chantier, les actions suivantes ont été initiées l'amélioration de la qualité de l'information sur le recouvrement (fiabilisation des prévisions, développement de l'analyse économique et financière relative au financement de la sécurité sociale, développement de la fonction statistique...), l'accroissement de la qualité des comptes (fiabilisation des données administratives et de leurs règles de gestion, renforcement de l'harmonisation des pratiques et du contrôle de la qualité, amélioration du traitement et de la restitution des données comptables), et, enfin, la poursuite de l'amélioration de la gestion de la trésorerie (optimisation des relations avec les partenaires institutionnels et bancaires, accroissement de la performance de gestion de trésorerie, développement de la dématérialisation des paiements et des déclarations, en conservant la qualité des données comptables...). La dernière évaluation de la mise en oeuvre de la COG fait ressortir un état d'avancement très satisfaisant, dont les axes qualité ressortent d'ores et déjà des projets forts avancés de charte du cotisant contrôlé, de mise en oeuvre du dossier cotisant en ligne (DCL), de constitution d'un observatoire des cotisants et des risques ou encore la réalisation du titre emploi entreprise (TEE) ou du chèque emploi associatif. Le Gouvernement est très soucieux du respect des engagements relatifs à la qualité inscrits dans la convention et qui seront poursuivis afin de renforcer la qualité du service public du recouvrement social.

Données clés

Auteur : M. Marc Le Fur
Circonscription : Côtes-d'Armor (3e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE36487

Numéro de la question : 36487
Rubrique : Sécurité sociale
Ministère interrogé : affaires sociales, travail et solidarité
Ministère attributaire : solidarités, santé et famille

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 30 mars 2004, page 2395
Réponse publiée le : 21 décembre 2004, page 10305