

Rendez-vous

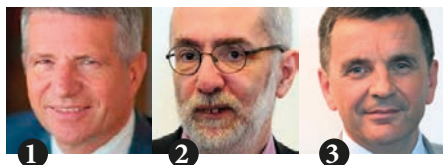
LA LETTRE AUX PARTENAIRES DE L'ACOSS

ON EN PARLE La convention Acoss-Caisse des dépôts a été renouvelée.

ÉVÉNEMENT 1945-2015, la Sécurité sociale fête ses 70 ans.

REPÈRE Recouvrement : les comptes 2014 de l'Acoss sont certifiés.

ÉDITO



DÉVELOPPER LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU

Dès septembre 2015, le lancement du nouveau site urssaf.fr marquera de façon très concrète la mise en œuvre de la stratégie multicanal de notre branche. Cette stratégie vise à faire d'Internet le lieu central d'échanges entrant et sortant avec les cotisants. L'enjeu, pour notre réseau, est majeur : développer encore la qualité du service offert et son efficacité. En effet, comme la Cog 2014-2017 le souligne : « Pour les cotisants, la qualité du service rendu, exigence due à tout usager du service public, est d'autant plus nécessaire qu'elle favorise le consentement des cotisants au prélèvement social et donc la performance du recouvrement. » Cette stratégie multicanal s'appuie aussi sur la constitution, en cours, de huit plateformes multimédia interrégionales appelées à traiter toutes les demandes, qu'elles soient téléphonique, courriel, courrier... Ce choix du numérique s'opère sans que soit affaiblie notre présence sur des vecteurs de communication traditionnels adaptés à certaines catégories de nos publics. C'est toute l'ambition de notre stratégie multicanal.

- 1 JEAN-EUDES TESSON**
Président du conseil d'administration de l'Acoss
- 2 PIERRE-YVES CHANU**
Vice-président du conseil d'administration de l'Acoss
- 3 JEAN-LOUIS REY**
Directeur de l'Acoss

À LA UNE

La stratégie multicanal, tournant dans la modernisation de la branche

Dans le cadre de la convention d'objectif et de gestion (Cog) 2014-2017, la branche Recouvrement s'est fixée une ambition forte de modernisation et d'augmentation de la qualité de service aux cotisants. Celle-ci se traduit par la mise en œuvre d'une stratégie multicanal globale qui s'inscrit en ligne avec les évolutions sociétales et technologiques et porte deux exigences : la qualité et l'efficacité. « L'enjeu est double, comme le rappelle Jean-Marie Guerra, directeur de la Réglementation, du Recouvrement et du Service. *Tout d'abord, l'amélioration du service et la satisfaction de l'usager facilitent la "compliance" et l'adhésion au prélèvement social. De plus, avec la stratégie multicanal, nous investissons sur la qualité et assurons un discours homogène, sécurisant d'un point de vue juridique, qui fiabilise le recouvrement et le rend plus performant.* »

LE BON CANAL AU BON MOMENT

La stratégie multicanal vise à optimiser et simplifier la relation de la branche avec l'usager. « Jusque-là, les cotisants disposaient de plusieurs moyens de contacts mais avaient tendance à privilégier la relation téléphonique. La stratégie multicanal

a vocation à les orienter vers le canal le plus efficace et approprié en fonction de la nature de l'événement », poursuit Évelyne Fleuret, sous-directrice de la gestion et de la modernisation des comptes cotisants. L'objectif est de rendre le cotisant plus autonome dans la gestion de son compte en faisant d'Internet le lieu d'échange prioritaire avec son organisme. Et de recentrer les moyens de la branche sur les demandes des cotisants nécessitant un apport d'expertise plus important.



AVEC
9,6 millions
DE VISITEURS PAR AN,
URSSAF.FR EST
LE 6^E SITE INSTITUTIONNEL
LE PLUS VISITÉ.

➔ UN SERVICE PERSONNALISÉ À UN COÛT MAÎTRISÉ

Dans cette optique, le numérique va être renforcé, pour permettre à l'utilisateur d'être acteur de son compte et de sa recherche d'informations grâce à des services en ligne enrichis ; d'autre part, un accueil sur rendez-vous, actuellement en cours d'expérimentation, ainsi



STÉPHANIE SIMON, sous-directrice relation de service Urssaf Franche-Comté et pilote de la plateforme interrégionale

« La constitution de huit plateformes multimédia interrégionales, appelées à traiter toutes les demandes, qu'elles soient téléphonique ou courriel, est l'un des piliers de notre stratégie multicanal. La plateforme du Nord/Est est la première à avoir été lancée fin juin. Nous attendons de cette mutualisation de moyens une optimisation du traitement de nos flux, avec une amélioration de nos résultats en termes de taux de décrochés et de délais de réponse, ainsi qu'une limitation des transferts de demandes vers nos centres de production. De plus, nous pourrions apporter une réponse plus complète au cotisant dès le premier contact, tout en faisant monter en compétence et en autonomie les équipes dédiées à ces plateaux. Un des enjeux majeurs de la stratégie multicanal est clairement la maîtrise de nos flux et de nos échanges avec les cotisants. Avec cette organisation, nous allons être davantage dans l'anticipation et l'écoute de leurs besoins. Et nous pourrions répondre aux engagements de service de la branche Recouvrement. »

« À la clé, des engagements de service toujours plus performants. »

que des plateaux multimédia, vont être mis en place pour offrir au cotisant un niveau de service et de conseil plus qualitatif. Un serveur vocal interactif a d'ores et déjà été déployé afin d'aiguiller les usagers vers les bons canaux et interlocuteurs. « Les attendus de l'ensemble du dispositif sont une baisse du flux téléphonique, une amélioration de la réactivité et de la qualité de traitement

des réponses. Grâce à une identification en amont, les cotisants disposeront d'un service plus rapide, plus adapté à leur cas, plus proactif. Quant à la branche Recouvrement, elle pourra mobiliser au mieux ses ressources pour assurer un service individualisé, avec un niveau d'expertise adapté, à un coût maîtrisé. »

LE NUMÉRIQUE, PREMIER LEVIER DE LA STRATÉGIE MULTICANAL

La refonte du site urssaf.fr, point de référence des usagers, constitue le fer de lance de la démarche. Il sera lancé en septembre, après un chantier de près deux ans ayant associé les équipes de l'Acoss et des Urssaf, ainsi que des usagers, dans un esprit de co-construction. « Le site est déjà reconnu pour son haut niveau d'expertise juridique. Il faut maintenant aller vers la simplification de l'accès à l'information et vers sa personnalisation », détaillent Isabelle Deruette et Stéphanie Devigne, en charge du projet à la direction de la Communication. Le site a intégré la notion clé de « parcours cotisant » qui permet à chaque usager d'être informé et accompagné selon son

PARMI NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE DE LA STRATÉGIE MULTICANAL :

DES RÉPONSES AUX COURRIELS

DANS LES **48** HEURES,

AUX RÉCLAMATIONS

DANS LES **72** HEURES,

UN RAPPEL

DANS LES **48** HEURES, POUR LES QUESTIONS COMPLEXES

profil (indépendant/employeur) et les moments de vie de l'entreprise (création, embauche, exonérations, etc.). Autre évolution majeure : l'ajout d'un moteur de recherche performant et l'enrichissement du bouquet de services. À terme, le site va, avec le développement des comptes en ligne, augmenter la connaissance que la branche Recouvrement aura des cotisants et de leurs attentes. Un enjeu crucial pour installer une dynamique d'amélioration continue. ●



NICOLAS BENAZET, chef de pôle relation de service au SGMAP¹

« Agir sur la relation avec nos usagers, c'est renforcer leur confiance dans le service public. »

Quelle est la mission dévolue au SGMAP ?

Elle cible à la fois la simplification des démarches des usagers et la transformation des organisations. Nous avons un rôle de coordination et d'appui pour accélérer la modernisation et faire émerger l'innovation. Avec pour enjeu d'améliorer la qualité des services publics. Le développement du numérique sert ce double objectif de simplification et de modernisation.

Comment avez-vous accompagné l'Acoss et la branche dans leur démarche de modernisation ?

Il s'agit d'accroître la qualité globale de service apporté aux cotisants. Les entreprises sont en attente de réponses rapides, instantanées, adaptées à leur propre cas. Elles demandent aussi de la proactivité et du conseil de la part de leur organisme. Dans cette perspective, nous avons accompagné l'Acoss dans la construction d'une stratégie multicanal permettant de repenser la relation avec les usagers. Un accompagnement qui s'inscrit dans la démarche 100% contacts efficaces.

Aujourd'hui, les usagers ont à disposition des possibilités de contacts multiples. La démarche a consisté à coordonner ces contacts pour créer, à destination de chaque catégorie de cotisant, un parcours cohérent, efficace et harmonieux. L'enjeu est un gain de temps pour le cotisant et la branche qui peut mobiliser ses ressources pour élaborer et pousser en avant de nouveaux services, dans une optique d'amélioration continue.

En quoi cette transformation répond aux enjeux de modernisation du service public ?

Agir sur la relation avec nos usagers, c'est renforcer leur confiance dans le service public. C'est pourquoi ce pilier constitue un élément stratégique de la modernisation du service public. L'ambition, c'est de nous poser en partenaires de nos usagers pour co-construire avec eux les services qui leur seront utiles et leur proposer des temps d'échanges optimisés, adaptés à leur profil et leur situation du moment.

⁽¹⁾ Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique.

ON EN PARLE

168 000
délais de paiement accordés en 2014

476,4 MD€
Montant encaissé en 2014 par la branche Recouvrement.

LA CONVENTION Acoss-CDC¹ a été renouvelée. L'enjeu : assurer l'exécution des opérations de trésorerie en toute sécurité.
(1) Caisse des Dépôts.

1,3 MD€
de redressement suite aux contrôles effectués en 2014.

DU 22 JUIN AU 29 JUILLET 2015, se déroule une campagne de recrutement d'inspecteurs Urssaf. Pour en savoir plus : urssaf.fr

0,28 %
Coût de gestion des sommes encaissées en 2014 par l'Acoss et le réseau des Urssaf.

REPÈRE

Recouvrement : les comptes 2014 sont certifiés

Sincérité, régularité et fidélité, tels sont les trois critères de jugement des états financiers utilisés par la Cour des comptes dans sa démarche de certification. « Les comptes de l'Acoss et du Recouvrement pour l'exercice 2014 ont été certifiés pour la septième année consécutive, et la Cour a réduit l'intensité de certaines de ses réserves, insiste Pierre Feneyrol, directeur du pilotage de la production et de la maîtrise des activités. Ce résultat traduit notre engagement avec la Cour des comptes, dans un processus d'amélioration continue. Nous échangeons en permanence

avec ses auditeurs, qui sont présents presque tout au long de l'année à l'Acoss et dans les Urssaf. » Dans son rapport paru le 22 juin dernier, la Cour note avoir constaté de réels progrès. Elle met aussi en exergue la qualité de la répartition des fonds encaissés par la branche Recouvrement. « C'est une garantie fondamentale pour nos partenaires attributaires, souligne Pierre Feneyrol. La certification constitue aussi un atout pour mobiliser des emprunts sur les marchés financiers, car les agences de notation en tiennent compte pour attribuer leurs notes à l'Acoss. » ●

ÉVÈNEMENT

1945-2015, LA SÉCURITÉ SOCIALE FÊTE SES 70 ANS

EN 2015, au moment où le 70^e anniversaire de la Sécurité sociale est célébré partout en France, les valeurs de solidarité qui ont été affirmées dès l'origine sont plus que jamais d'actualité. Depuis 1945, la Sécurité sociale est un élément essentiel de nos vies quotidiennes. Elle constitue un maillon primordial du « vivre ensemble ». Son avenir dépend de tous car chacun est individuellement acteur et moteur du système.

LE 70^e ANNIVERSAIRE de la Sécurité sociale, fêté cette année par l'ensemble des organismes qui la compose, est l'occasion d'expliquer les apports et le sens des missions à ses publics, assurés, allocataires, employeurs, agriculteurs, indépendants et jeunes publics.



L'ACOSS ET LE RÉSEAU DES URSSAF

sont fortement mobilisés pour cet événement. À titre d'exemple, plusieurs animations pilotées par l'Acoss sous la thématique « Des cotisations aux prestations » illustrent de façon pédagogique les missions de la Sécurité sociale, en mettant l'accent notamment sur la capacité à recouvrer les cotisations et contributions sociales dans des délais très courts, afin de les mettre à disposition des caisses prestataires pour le versement des prestations.

QUI FINANCE LA SÉCURITÉ SOCIALE ? Qui en bénéficie et pour quelles prestations ? Pourquoi est-il obligatoire de cotiser ? Retrouvez en image sur acoss.fr, comment fonctionne la Sécurité sociale. ●

ACTUS

LE RAPPORT ANNUEL DE L'ACOSS VIENT DE PARAÎTRE

Il retrace les actions majeures de la branche Recouvrement au bénéfice des cotisants et de ses partenaires, en illustrant son expertise au service d'une protection sociale efficace et solidaire. Ce rapport est complété de rapports thématiques : Recouvrement amiable et forcé, Contrôle et lutte contre la fraude, Conjoncture et financement, Relation de service, Réglementation et sécurisation juridique, Communication, Suivi de la Cog 2014-2017.

Retrouvez l'ensemble des supports sur acoss.fr.



SALON DES MICRO-ENTREPRISES

Du 6 au 8 octobre 2015, l'Acoss sera présente sur le salon des micro-entreprises au palais des congrès à Paris. Seul événement à rassembler les dirigeants et les créateurs de petites entreprises en France, c'est l'occasion d'échanger de manière informelle avec les entrepreneurs et les porteurs de projet. L'année dernière, plus de 2000 entretiens avaient été menés par les experts de l'Urssaf.

