



L'Acoss et le réseau Urssaf certifiés par Afaq-Afnor

L'Acoss et le réseau Urssaf viennent d'obtenir la certification de service Afaq Afnor pour la qualité de la répartition et de l'attribution des cotisations et contributions sociales recouvrées pour le compte des branches maladie, accidents du travail, famille et vieillesse du régime général de la Sécurité sociale et pour d'autres organismes, auprès de quelque 6 millions de cotisants.

La mise à disposition rapide et exacte des fonds ainsi collectés à leurs attributaires est un enjeu de premier ordre pour le réseau Acoss-Urssaf, qui dans le cadre de ses missions de service public encaisse annuellement plus de 330 milliards d'euros.

Cet enjeu n'a cessé de se renforcer du fait de la diversification des cotisations et contributions collectées et du nombre croissant d'organismes dont le réseau recouvre les recettes. En effet, au-delà des ressources du régime général de la Sécurité sociale, le réseau Acoss-Urssaf s'est progressivement vu confier le recouvrement des recettes d'un nombre croissant d'organismes tiers parmi lesquels :

- le Fonds de solidarité vieillesse,
- la Caisse d'amortissement de la dette sociale,
- la caisse de solidarité pour l'autonomie,
- les autorités organisatrices de transport,
- l'Unédic et l'Ircem pour les cotisations d'assurance chômage et de retraite complémentaire dues par les particuliers pour l'emploi de salariés,
- le régime social des indépendants, au nom et pour le compte duquel, les Urssaf collectent depuis 2008 l'ensemble des cotisations sociales personnelles obligatoires des artisans et commerçants.

Tous ces attributaires des fonds collectés doivent être assurés de la rigueur, de la rapidité et de l'homogénéité sur tout le territoire des traitements concourant à la répartition comptable des sommes leur revenant.

C'est pour répondre à cette légitime attente que l'Acoss et le réseau Urssaf se sont engagés en 2004 dans une démarche de qualité, volontariste et collective, impliquant de se soumettre à des critères exigeants et à des contrôles réguliers par un tiers indépendant et impartial: la certification de service.

La certification qui vient d'être délivrée par Afaq-Afnor Certification à l'Acoss et au réseau des Urssaf est fondée sur un référentiel de 14 engagements de service, qualitatifs et quantitatifs, négocié avec les attributaires des encaissements et publié au Journal officiel le 19 juin 2007. Il comporte deux engagements spécifiques à l'Acoss en tant que caisse nationale du réseau Urssaf responsable de la centralisation, de la consolidation et de la notification des sommes collectées à leurs attributaires et deux engagements sur la mesure de leur satisfaction.

Plus de service, un professionnalisme sans cesse renforcé : ce sont les orientations qu'a adoptées le réseau Acoss-Urssaf depuis plusieurs années et que vient de conforter cette certification vis à vis de l'ensemble des organismes dont il collecte les ressources.

Le 11 janvier 2008

Contact : Carole Lawani

Directrice de la communication

01 49 23 32 18