

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