

CHIFFRES CLÉS 2019

ENCAISSEMENTS

534,4 Md€ encaissés en 2019

(hors reprise de dettes par la Cades),
dont **476,1 Md€** de recouvrement et **58,3 Md€** de
gestion commune de trésorerie du régime général

363 Md€ ont été encaissés par les Urssaf
et **171,3 Md€** ont été encaissés directement par
l'Acoss.

COMPTES COTISANTS

9,8 millions de comptes cotisants gérés dont :

2,2 millions de comptes d'entreprises,
administrations et collectivités territoriales,
3,8 millions de comptes de travailleurs indépendants
(y compris les auto-entrepreneurs, praticiens
et auxiliaires médicaux),
3,4 millions de comptes de particuliers employeurs,
0,4 million de comptes autres*

PARTENAIRES

900 organismes partenaires

(Cnam, Cnaf, Cnav, FSV, Unédic, RSI,
Cades, CNSA, AOT...).

COÛT DE GESTION

0,24 % coût de gestion des sommes encaissées

ORGANISATION DU RÉSEAU

1 Caisse nationale : l'Acoss
22 Urssaf régionales
4 Caisses générales de Sécurité sociale en Outre-mer
1 Caisse de Sécurité sociale à Mayotte
1 Caisse commune de Sécurité sociale en Lozère,
dont la fonction recouvrement est pilotée
par l'Urssaf Languedoc-Roussillon

COLLABORATEURS

13 436 collaborateurs

(moyenne annuelle des ETP en CDI-CDD)

* dont les assurés volontaires, les cotisants au régime de résidence, les assurés personnels/puma, les laboratoires/amiante/VTM, et les comptes divers)

chiffres clés

TRÉSORERIE

536,2 Md€ de tirages

dont **132,3 Md€** de tirages hors branche de la Sécurité sociale

- 4,2 Md€ de variation de trésorerie (avant reprise de dette)

Le montant moyen des emprunts réalisés par l'Acoss pour le régime général s'élève à **26,2 Md€**

3,9 Md€ total des flux financiers

sur les comptes bancaires Acoss, Urssaf et partenaires du régime général

278 912 mouvements financiers

sur le compte unique de l'Acoss

94 % des sources de financement

via les marchés financiers

-0,63 % taux de financement moyen global de l'Acoss sur les marchés

SÉCURISATION JURIDIQUE

13 746 actions de sécurisation

(visites conseils et examens d'accords d'épargne salariale)

Plus de **19 000** réponses

à des questions juridiques complexes

dont plus de **1 500** réponses dans le cadre du rescrit social

9 086 recours traités par les commissions de recours amiable

RECOUVREMENT AMIABLE ET FORCÉ

63 191 délais accordés

aux employeurs du secteur privé, soit un taux d'accord net de **92,8 %** des demandes recevables

658 000 relances amiables

sur le régime général

607 876 débiteurs employeurs

du secteur privé et autres catégories en 2019

1,55 % taux de restes à recouvrer

(champ métropole - hors contrôle et hors artisans/commerçants)

Le taux de récupération des créances à 100 jours est de **57,39 %**

Un taux d'efficacité des contraintes de **84,7 %** à **6 mois** (sur le régime général)

CONTRÔLE

945 M€ de régularisations

dont **790,8 M€** de redressements et **155,1 M€** de restitutions

130 000 actions de contrôle et de prévention

dont **59 000** contrôles comptables d'assiette

et **56 000** contrôles d'assiette sur pièces

(entreprises et travailleurs indépendants),

soit près de **32 milliards** de cotisations vérifiées

71 % des contrôles comptables d'assiette

donnent lieu à régularisation

Le taux de redressement des cotisations contrôlées TPE-PME est de **3,49 %**

LUTTE CONTRE LE TRAVAIL ILLÉGAL

708 M€ redressés

au titre de la lutte contre le travail dissimulé

50 674 entreprises visitées

dans le cadre des actions de prévention
et de recherche de travail dissimulé

dont **près de 45 000 actions de prévention
et de recherche** et plus de 5 400 actions ciblées
(sur le régime général et les travailleurs indépendants)

91 % des actions ciblées

aboutissement à un redressement

RELATION DE SERVICE

8,5 millions de visiteurs uniques sur Urssaf.fr

3,6 millions d'utilisateurs

du bouquet de service Urssaf.fr

2,4 millions d'appels téléphoniques

reçus sur le numéro 3957

2,1 millions d'appels téléphoniques reçus

pour les services Pajemploi et Cesu

3,4 millions de courriels reçus

(Urssaf, centre Cesu et centre Pajemploi)

82 % des appels ont aboutis

79,8 % des cotisants sont satisfaits

chiffres clés

ENQUÊTE DE SATISFACTION

18,5/20

note sur la qualité de la réponse téléphonique

19,7/20

note de satisfaction relative
à la qualité de la réponse par courriel

6,8/10

note de satisfaction globale
attribuée par l'ensemble des cotisants

8,3/10

note de satisfaction des utilisateurs Cesu

7,4/10

note de satisfaction des utilisateurs Pajemploi

FNGA 2019

Les dépenses de fonctionnement pour l'année
2019 (dépenses de personnel, autres dépenses
de fonctionnement et dépenses d'investissement)
s'élevaient à 1,1 Md€