

Brève sur la campagne « L'Urssaf à votre écoute »

L'Urssaf à votre écoute : une campagne sur les services qui répondent aux attentes des usagers



Dans le cadre du programme [Services publics +](#), l'Urssaf Île-de-France a réalisé en décembre 2023 une étude qualitative auprès de différentes catégories d'usagers, tels que les travailleurs indépendants, les autoentrepreneurs et les employeurs, pour mieux connaître leurs attentes et améliorer ses services.

Les résultats des ateliers d'écoute ont révélé une évolution positive dans la relation entre l'Urssaf et ses usagers. Bien que l'Urssaf soit perçue comme une institution opaque, les usagers ont salué la qualité d'écoute, la bienveillance, et la présence multicanale, qui favorisent les interactions humaines.

Depuis la crise du Covid-19, des améliorations ont été notées, notamment en termes de flexibilité des paiements et d'écoute.

Les usagers de l'Urssaf Île-de-France ont exprimé des attentes précises :

- **L'amélioration du service existant** : une meilleure réactivité, une plus grande capacité d'action et une qualité de suivi accrue.
- **Le renforcement du rôle d'accompagnement** : une approche pédagogique pour expliquer les règles, rendant celles-ci plus lisibles, et un suivi proactif pour accompagner les usagers à des étapes-clés de leurs parcours et de la vie de leurs entreprises.

Pour répondre à ces attentes, l'Urssaf Île-de-France a lancé une campagne de communication via quatre vidéos, mettant en avant :

- La fonctionnalité de partage d'écran
- Le service de rappel automatique.
- Le service « Mes premiers mois avec l'Urssaf » pour un accompagnement durant la première année d'activité.
- Les aides pour les autoentrepreneurs et travailleurs indépendants.

Découvrez les vidéos de la campagne dès aujourd'hui !



Cliquez sur les vignettes pour accéder aux vidéos

Brèves spécifiques à chacun des 4 services

Brève 1/4

[L'Urssaf à votre écoute] Le partage d'écran



Si vous réalisez une démarche en ligne auprès de l'Urssaf pour la première fois ou si vous avez un doute sur les informations à leur transmettre, il se peut que vous ayez besoin d'être guidé par un professionnel. Grâce au partage d'écran, vous pouvez contacter un conseiller Urssaf qui vous accompagnera de manière instantanée dans votre démarche.

Lorsque vous appelez le 36 98 en tant que travailleur indépendant ou autoentrepreneur ou le 39 57 en tant qu'employeur, vous pouvez demander au conseiller de l'Urssaf l'option de partage d'écran. Il pourra ainsi **vous accompagner dans vos démarches en ligne sur les sites de l'Urssaf** de manière sécurisée.

Découvrez en vidéo tous les avantages du partage d'écran, proposé par l'Urssaf : <https://youtu.be/-6fXPzUI-ZY>

Ce service s'inscrit dans le programme [Services publics +](#), initié par le Gouvernement pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces. Le rappel automatique répond à l'un des 8 engagements : « **vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle** ».

[L'Urssaf à votre écoute] Le rappel automatique



Quand vous gérez votre entreprise, votre temps est particulièrement précieux. Pour éviter l'attente lorsque vous contactez les conseillers de l'Urssaf par téléphone, vous pouvez choisir d'être rappelé(e).

Vous contactez l'Urssaf en appelant le 36 98 en tant que travailleur indépendant ou auto-entrepreneur ou le 39 57 en tant qu'employeur ? Vous avez le choix d'être rappelé(e) par un conseiller de l'Urssaf, soit **au cours de la journée**, soit **à l'heure de votre choix**. Dans les deux cas, **vous êtes rappelé(e) dans la journée**.

Découvrez en vidéo tous les avantages du rappel automatique, proposé par l'Urssaf : <https://youtu.be/gjEPQqPtSNA>

Ce service s'inscrit dans le programme [Services publics +](#), initié par le Gouvernement pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces. Le rappel automatique répond à l'un des 8 engagements : « **vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics** ».

Brève 3/4

[L'Urssaf à votre écoute] Le service « Mes premiers mois »



Quand on vient de se lancer, en tant que travailleur indépendant ou auto-entrepreneur, une petite appréhension peut apparaître lors de la réalisation des premières démarches auprès de l'Urssaf.

L'Urssaf a la solution ! Elle propose aux jeunes entrepreneurs **un service d'accompagnement personnalisé et gratuit** tout au long de la première année d'activité : [« Mes premiers mois avec l'Urssaf »](#).

À tout moment, vous avez aussi la possibilité de prendre un rendez-vous avec Urssaf (téléphonique, en visio ou en présentiel dans l'un de 9 centres d'accueil de l'Urssaf Île-de-France).

Découvrez en vidéo tous les avantages de l'accompagnement aux jeunes entrepreneurs, proposé par l'Urssaf : https://youtu.be/GdUXcFG_nC4

Ce service s'inscrit dans le programme [Services publics +](#), initié par le Gouvernement pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces. L'accompagnement des jeunes entrepreneurs répond à l'un des 8 engagements : « **vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle** ».

[L'Urssaf à votre écoute] Les aides « coup de pouce »



Quand on est autoentrepreneur, en début d'activité ou depuis plusieurs années, il peut arriver d'avoir besoin d'un coup de pouce pour continuer à avancer. L'Urssaf propose des aides financières et un accompagnement personnalisé et gratuit.

L'Urssaf propose des aides adaptées à chaque situation : en début d'activité, en cas de problème de trésorerie ou d'événement exceptionnel, mais aussi en cas de difficulté liée à la vie personnelle. À tout moment, les conseillers de l'Urssaf sont aussi présents pour accompagner les usagers dans les meilleures conditions lors de rendez-vous téléphoniques, en visio ou en présentiel dans l'un des 9 centres d'accueil de l'Urssaf Île-de-France.

Découvrez, en vidéo, toutes les aides de l'Urssaf pour les auto-entrepreneurs : <https://youtu.be/ETh0Fca7Ljo>

Ce service s'inscrit dans le programme [Services publics +](#), initié par le Gouvernement pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces. L'accompagnement des jeunes entrepreneurs répond à l'un des 8 engagements : « **vous disposez d'une information claire, simple et accessible** ».