GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction interministérielle
de la transformation publique

Marseille, le 2 octobre 2025

Urssaf
Provence-Alpes-Côte d'Azur

COMMUNIQUE DE PRESSE

Améliorer la qualité et l'efficacité des services publics : Georges-François LECLERC, préfet de région, remet le label « Services Publics + » à l'Urssaf Provence-Alpes-Côte d'Azur

Le 1er octobre 2025 à Marseille, M. Georges-François LECLERC, préfet de région a remis le label « Services Publics + » à l'Urssaf Provence-Alpes-Côte d'Azur. Cette distinction vient récompenser la mise en œuvre exemplaire des 8 engagements du programme Services Publics+, piloté par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP). L'objectif : des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces pour ses usagers.

« L'obtention de ce label illustre notre capacité d'adaptation permanente aux besoins de nos publics pour rendre nos services toujours plus efficaces et accessibles. Elle confirme l'engagement de l'Urssaf Provence-Alpes-Côte d'Azur à incarner un service public de référence en phase avec l'évolution des attentes de nos usagers, des nouvelles technologies mais aussi de l'économie locale » souligne **Franck BARBE, directeur de l'Urssaf Provence-Alpes-Côte d'Azur.**

« *Cette labellisation est une reconnaissance collective, fruit du travail de nos 1249 collaborateurs et de la confiance de nos 760 373 usagers qui ont répondu à notre enquête pour la certification de notre organisme. Avec des taux de satisfaction de 74,1 %, cette distinction reflète notre engagement à fournir des services de qualité* » ajoute **Elodie MEISSEL, Directrice régionale adjointe Métiers de l'Urssaf Paca.**

« Mon engagement en tant que préfet de région et de département est de renforcer l'accessibilité et la qualité des réponses données par les administrations aux besoins exprimés par les usagers. Une forte dynamique est engagée par les services et les opérateurs de l'État en région pour garantir l'efficacité du service rendu à l'usager. Je félicite l'Urssaf pour cette distinction. J'encourage les services de l'État à poursuivre l'adhésion au programme, mais aussi les collectivités territoriales de la région, dont une partie se sont déjà portées volontaires, pour donner à voir leurs engagements au quotidien pour un service de qualité envers leurs usagers. L'obtention de ce label exigeant est une reconnaissance du travail quotidien des agents et de la qualité d'écoute et d'accompagnement qui est à l'œuvre pour répondre aux attentes fortes de nos concitoyens vis-à-vis de leurs services publics » explique **Georges-François LECLERC, préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, préfet des Bouches-du-Rhône.**

L'Urssaf Provence-Alpes-Côte d'Azur a notamment mis l'accent sur l'accompagnement personnalisé de ses usagers à toutes les étapes clés de leur parcours depuis l'offre « Mon Conseil Urssaf ».

Celle-ci rassemble l'ensemble de ses dispositifs pour aider les entreprises dans la compréhension et l'application de la réglementation en matière de cotisations sociales. Cette offre gratuite s'adresse aux entrepreneurs et aux employeurs confrontés à un environnement juridique en constante évolution. L'Urssaf souhaite ainsi faciliter l'accès des entreprises à ces services utiles pour effectuer leurs démarches sereinement et éviter les erreurs.

Elle intègre l'offre **« Mes Premiers Mois »** visant à soutenir les créateurs d'entreprises pendant les premiers mois de leur activité. Le parcours proposé aborde toutes les facettes du lancement d'une activité et répond à toutes les interrogations qui les accompagnent.

Concrètement, les usagers bénéficient :

- d'un suivi préventif de leur compte en cas d'anomalie détectée sur leurs déclarations et paiements,
- de webinaires,
- d'un espace web dédié pour accéder à des conseils ou informations complémentaires, accessible à tout moment,
- d'une newsletter mensuelle personnalisée

Ce sont ainsi **45 887 travailleurs indépendants** qui ont bénéficié de l'accompagnement personnalisé de l'Urssaf Provence-Alpes-Côte d'Azur grâce à l'offre de service « Mes Premiers Mois ».

Avec la labellisation de l'Urssaf Provence-Alpes-Côte d'Azur, 2nde Urssaf labellisée en 2025 après l'Urssaf Centre Val de Loire, le réseau des Urssaf poursuit une dynamique globale de labellisation « Services Publics + ». Plusieurs Urssaf sont engagées dans ce processus pour 2025-2026.

Label « Services Publics + », le label de qualité des services publics

Le label « Services Publics + » distingue les administrations les plus engagées et obtenant les meilleurs résultats dans la mise en œuvre des 8 engagements du programme Services Publics + communs à tous les services publics (réduction des délais de réponse, accompagnement personnalisé, démarches simplifiées…).

Le label concerne l'ensemble des services publics en contact avec les usagers (services centraux et déconcentrés de l'État, établissements publics de l'État, organismes de sécurité sociale, établissements publics de santé…). Il est aussi proposé aux collectivités territoriales et à leurs établissements qui souhaitent s'engager dans cette démarche.

L'attribution du label s'appuie sur un audit externe réalisé par un organisme de certification indépendant, une enquête « usagers » et une enquête « agents ».

Services Publics + : améliorer la qualité et l'efficacité des services publics, avec les usagers et les agents de terrain

SERVICES PUBLICS

Services Publics+ est un programme d'amélioration continue des services publics qui donne la parole aux Français pour qu'ils puissent évaluer eux-mêmes la qualité de leurs services publics et proposer des améliorations avec les agents publics. Pour répondre aux attentes prioritaires des Français, le programme Services Publics+ **fixe 8 engagements de qualité communs à tous les services publics.** Concrètement :

- **Chaque service public doit demander à ses usagers de l'évaluer partout en France, au moins une fois par an**. Les résultats sont disponibles sur le site Services Publics +. Plus de **5 000 fiches locales** sont d'ores et déjà accessibles pour connaître les résultats de qualité des services publics près de chez soi.
- **Les Français peuvent interpeller directement leurs services publics du quotidien** sur le site Services Publics + (rubrique **« Je donne mon avis »)** pour partager une expérience bonne ou mauvaise. Près de 110 000 avis ont été déposés à ce jour. Le service public concerné doit fournir une réponse sous une semaine.
- Dans chaque service public, les parties prenantes doivent **définir un plan d'action** pour améliorer la qualité et l'efficacité du service qui sera publié sur le site Services Publics+.
- Le **Label « Services Publics + »** qui valorise les services publics et les agents les plus engagés dans la mise en œuvre des engagements du programme pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces.

L'Urssaf, en quelques mots
Accompagner ses 11,8 millions d'usagers, employeurs et entrepreneurs dans le cadre d'une relation de service simple et personnalisée pour assurer la collecte des cotisations avec efficacité et équité, en tant que recouvreur social performant (0,30% de frais de gestion), tels sont les enjeux majeurs des Urssaf. Sa raison d'être au sein de la Sécurité sociale : financer le modèle social français avec 570 milliards d'euros encaissés. Sa mission sociale : garantir aux travailleurs le bénéfice d'une protection sociale (couverture santé, retraites, prestations familiales)

liée à l'exercice de l'emploi dans un cadre légal. Sa mission économique : faciliter les démarches des entrepreneurs et garantir le respect des règles sociales indispensables à une concurrence équitable.

La DITP, en quelques mots
La Direction de la transformation publique (DITP) pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. Elle coordonne et appuie l'action des administrations autour de cinq objectifs : diriger l'action publique par les résultats, territorialiser l'action publique, simplifier la vie des Français et des agents publics, assurer l'accès à des services publics de qualité et accroître l'efficience de l'action publique. Deux tiers de ses équipes sont dédiés à l'accompagnement des administrations dans leur transformation (Agence de conseil interne de l'État, Laboratoires d'innovation publique, Campus de la transformation publique, Centre interministériel de la participation citoyenne…).

Contacts presse
Urssaf Paca – communication-partenariats.paca@urssaf.fr
DITP – Sonia Duarte – 06 40 74 19 37 – presse.ditp@modernisation.gouv.fr