



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle
de la transformation publique

Montpellier, le 5 décembre 2025

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Améliorer l'efficacité et la qualité des services publics : l'Urssaf Languedoc-Roussillon, premier organisme de Sécurité sociale à obtenir le label Argent « Services Publics + »

François-Xavier Lauch, Préfet de l'Hérault, en présence de Lucile Honoré, cheffe de projet déploiement du programme Services Publics+ et Bertrand Decaix, directeur de cabinet de l'Urssaf Caisse nationale, a remis le 4 décembre 2025 à Montpellier le label Argent « Services Publics + » à l'Urssaf Languedoc-Roussillon. L'organisme a obtenu en mars la labellisation au terme d'un audit externe qui s'est déroulé sur 2 mois. Celui-ci 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.

Personnalisation de la prise en charge et accompagnement : l'Urssaf Languedoc-Roussillon reçoit le label Argent « Services Publics + » pour son engagement au service des usagers

« Le label « Services Publics + » met aujourd'hui en lumière les collaborateurs de l'Urssaf Languedoc-Roussillon et leur rôle décisif dans l'amélioration continue du service qu'ils rendent au quotidien. Cette labellisation, la troisième pour une Urssaf et la première au palier Argent, confirme la dynamique et l'investissement de l'Urssaf pour un service à la fois efficace et de qualité, et nous nous en réjouissons. » **Ghislain Dériano, Chef du service Expérience Usagers de la DITP.**

« Cette labellisation est un succès collectif, fruit du travail de nos 560 collaborateurs et de la confiance de nos 424 usagers qui ont répondu à notre enquête pour la certification de notre organisme. Avec des taux de satisfaction de 92% pour les particuliers, 90% pour les employeurs et 95% pour les travailleurs indépendants et des représentants d'associations, cette distinction reflète notre engagement à fournir des services de qualité. » **François Hiebel, directeur de l'Urssaf Languedoc-Roussillon.**

« C'est avec un réel plaisir que je salue aujourd'hui l'obtention du label argent Services Publics + par l'Urssaf Languedoc-Roussillon. Cette distinction récompense la qualité du service rendu, la proximité avec les usagers et l'engagement quotidien de vos équipes. Elle témoigne d'une confiance solide, construite jour après jour, au service des entreprises, des travailleurs indépendants et des citoyens. Il est essentiel d'encourager cette dynamique, qui nous permet de bâtir un État toujours plus proche, plus accessible, et capable d'accompagner et de s'adapter à tous, sur l'ensemble du territoire ». **François-Xavier Lauch, préfet de l'Hérault.**

L'Urssaf Languedoc-Roussillon s'inscrit depuis plusieurs années dans une dynamique continue d'amélioration de la qualité de service en portant une attention particulière à la satisfaction de ses usagers, y compris à travers sa e-réputation et la prise en compte des avis déposés sur Google. L'organisme propose de nombreux services afin d'accompagner ses usagers au plus près de leurs besoins : création de structure, premières embauches, besoin de délais de paiement en cas de difficulté...

L'Urssaf personnalise ses services en fonction de chaque public.

- Le **livechat** pour les autoentrepreneurs totalise plus de 37 000 conversations en 2024. Les utilisateurs de nos services en ligne peuvent ainsi interagir directement avec nos collaborateurs.
- Le **mirroring** est quant à lui disponible pour l'ensemble de nos publics. Il permet aux conseillers Urssaf et aux usagers de partager en simultané une navigation web pour consulter le même écran au même moment et en toute sécurité.
- L'aide aux créateurs d'entreprise, au travers de l'offre « **Mes premiers mois avec l'Urssaf** » a permis 32 764 accompagnements en 2024.
- Le dispositif **HELP** et l'**Action sociale du CPSTI** à destination des travailleurs indépendants en difficultés comptent 1715 actions en 2024.

Acteur engagé sur son territoire, l'organisme mène également de nombreuses actions de proximité avec ses partenaires – plus de 575 actions partenariales ont ainsi été réalisées en 2024 – et renforce sa présence auprès de tous les publics, notamment en intégrant le réseau France services.

Le réseau des Urssaf est pleinement engagé dans la dynamique de labellisation « Services Publics + » avec déjà 2 organismes labellisés bronze et désormais un 3^{ème} avec l'Urssaf Languedoc-Roussillon qui obtient l'échelon argent. Ce label s'inscrit dans le cadre du programme d'amélioration continue de la qualité et de l'efficacité des services publics, Services Publics+, piloté par la DITP.

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 **17 000 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.

À propos de la direction interministérielle de la transformation publique (DITP), en quelques mots

La **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 : assurer le déploiement effectif des priorités de l'action gouvernementale, territorialiser l'action publique, et améliorer l'efficacité, la qualité et l'accessibilité des services publics, simplifier la vie des Français et des agents publics, aider les administrations à réussir leurs transformations.

Contacts presse

DITP – Sonia Duarte – 06 40 74 19 37 – presse.ditp@modernisation.gouv.fr
Urssaf Languedoc-Roussillon – Léa Steyler – 06 68 72 76 36 – lea.steyler@urssaf.fr