

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE RECOUVREMENT DU 20 AVRIL 2022

En présence de Monsieur Yann-Gaël Amghar directeur de l'Urssaf Caisse Nationale, Madame Sophie Patout, directrice déléguée, et Monsieur Pierre Ramon Baldié, directeur de la Gestion du réseau et des moyens ainsi qu'une représentante de l'Ucanss.

L'ordre du jour de cette INC s'établissait comme suit :

- **Le dispositif d'accompagnement des Travailleurs Indépendants en difficulté : « HELP ».**
- **L'organisation de la formation professionnelle au sein du réseau des Urssaf.**

LE DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS EN DIFFICULTÉ : "HELP"

Mr Yann-Gael Amghar fait la présentation de ce dispositif qui est une **innovation de la Branche Recouvrement en lien avec l'intégration des collaborateurs ex-RSI** (le régime de social des Travailleurs Indépendants (TI)).

Il indique que ce dispositif se trouve également dans la continuité de la ligne de service dédié au service des TI. Ce service rendu existe déjà par le biais des accueils communs et cela permettra d'aller encore plus loin maintenant avec le dispositif « HELP ».

Il est fait le constat d'une paupérisation accrue des TI depuis les années 2000 surtout depuis l'augmentation du nombre d'auto-entrepreneurs (AE), qui est un moyen de lutte contre le chômage. Le public des AE qui est en précarité sociale est commun à celui de la Branche Famille. C'est une population qui a des difficultés qui lui sont spécifiques telles que par exemple pour certains TI, des difficultés à transmettre les revenus pour bénéficier des aides.

Ainsi, les agents des Urssaf sont amenés à détecter ces situations de difficultés des TI mais parfois nos outils atteignent leurs limites. **Le dispositif HELP permettra d'aller plus loin dans l'aide apportée aux usagers.**

Ce dernier est issu d'une initiative de l'Urssaf Champagne Ardenne et a été expérimenté pendant 1 an (en 2021) dans la Marne en lien avec la Caf, Carsat et CPAM du département : 1 416 liens envoyés vers des TI en difficultés et 151 questionnaires reçus et traités.

L'idée est d'avoir un **diagnostic global de la situation des TI avec une détection de leurs difficultés en dehors des difficultés de paiement**. Help permet un accompagnement et le traitement des informations entre les 4 branches avec par exemple le déblocage d'aides que les usagers n'auraient pas demandés ou d'aides extra-légales (au sein de l'Urssaf ou des autres branches).

Pour faire un résumé, **quand une difficulté est relevée :**

- 1.** Un questionnaire est envoyé à l'utilisateur
- 2.** Au retour de celui-ci, il est exploité par le collaborateur Urssaf dédié
- 3.** Les informations sont transmises aux différents organismes de sécurité sociale.

Il y a 2 moyens de détection des difficultés : l'utilisateur contacte directement son Urssaf ou celles-ci sont remontées par le Back ou le Front Office (prise de contact pro-active auprès du cotisant à l'initiative de l'agent).

Une forte réactivité est exigée. Ainsi, si les organismes partenaires n'apportent pas de réponse sous 3 semaines, la cellule HELP va les relancer.

Ce dispositif est jeune : il a seulement une année complète de fonctionnement. Sur l'Urssaf de champagne Ardenne, il y a eu 10% de retours sur les 1400 questionnaires envoyés suite aux situations relevées. La Direction confirme que c'est un accompagnement de proximité, ce n'est pas un traitement de masse : cela ne représente en moyenne que 3 dossiers par semaine, soit 1 questionnaire à traiter tous les 2 jours.

Mr Yann-Gaël Amghar précise qu'une lettre de réseau commune aux 4 branches est en cours de finalisation, reprenant le partage des modalités opérationnelles d'intégration des Carsat et le partage des circuits Watt et courriers Scribe, dans le cadre d'une communication uniformisée et accessible en faisant allusion à la démarche COSI (rendre les courriers sortants plus simples et lisibles/intelligibles pour les cotisants). Un kit de communication sera diffusé pour le faire connaître vis-à-vis de la presse et des partenaires et bien sûr des usagers.

A la suite des différentes questions posées par les organisations syndicales, il indique que la volumétrie n'est pas évidente à visualiser mais table sur 7 000 à 10 000 dossiers sur l'ensemble du réseau.

Cette activité existait déjà auparavant au sein de l'ex-RSI estimant que la charge de travail ne devrait pas être trop importante.

L'expérimentation montrerait que le temps d'analyse d'un questionnaire sera de 10 min maximum.

Cette activité n'entraînerait pas forcément la création de cellule de travail, la Direction Nationale laissant le choix à chaque organisme le libre choix dans son organisation, tant au niveau des profils des agents en charge que de leur nombre.



La CFDT est intervenue sur la question de la charge de travail et a demandé quelle sera la formation de ces agents.

Réponse de Mr Yann-Gaël Amghar : les agents de l'ex-RSI connaissent ces prestations et dans le cadre de l'accueil commun, les agents Urssaf ont eu une formation de premier niveau. Il ne s'agit pas d'en faire des experts mais bien d'être capable d'analyser le questionnaire et de renvoyer vers les organismes compétents.

Il ne s'agit pas non plus de prendre en charge le travail social dont le champ relève de la branche Famille, ni de s'y substituer : le recouvrement a un rôle de tête de pont et n'a pas les compétences nécessaires pour aller au-delà.

Il rappelle que ce dispositif n'a pas pour but de compenser le retard de traitement des autres branches ou de traiter à la place de, mais bien de faire du lien, chaque caisse gérant les difficultés qui concernent sa branche. L'Urssaf se charge du suivi statistique de l'action et de consolider les données.

L'ORGANISATION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE AU SEIN DU RÉSEAU DES URSSAF

Mr Pierre Ramon Baldié rappelle que les formations Métiers du Régime Général sont confiées à l'Institut 4.10 qui pouvait déléguer la gestion des formations à des prestataires. Pour le Recouvrement, les intervenants sont très importants : la totalité des ressources sont issues de notre propre réseau, tant pour la formation initiale CQP que pour la formation continue.

La réorganisation va concerner trois domaines de gestion :

- les **formations Omega** (gestionnaire du recouvrement et COS) : 140 stagiaires en 2021
- les **formations initiales Contrôle** (Inspecteurs du Recouvrement et Contrôleurs sur pièces) : 100 stagiaires en 2021
- les **métiers de la gestion comptable** (un socle commun interbranches en cours de refonte et un socle recouvrement) : pas de session organisée en 2021.

L'Urssaf Caisse Nationale a estimé qu'il y a un enjeu à passer en gestion directe tout en gardant un lien avec l'institut 4.10 pour 3 raisons :

- la qualité de service à renforcer (notamment la gestion administrative des formations),
- l'investissement important existant en ressources formatives (historiquement le réseau recouvrement investi fortement dans la formation),
- l'analyse des défis pédagogiques, l'évolution législative et réglementaire lourde et rapide et la capacité de nos applicatifs de gestion et systèmes d'information.

L'organisation interne pour traduire cette nouvelle façon de gérer les formations se fera autour de 2 Urssaf (Aquitaine et Ile de France) (**Urssaf Campus**).

Les activités transférées aux Urssaf Campus sont : l'ingénierie pédagogique, la gestion et le déploiement des formations et l'animation des parties prenantes. Les activités non transférées (conservées par l'Institut 4.10) correspondent aux relations avec l'OPCO (Uniformation) et la supervision du respect des critères Qualiopi.

Une commission pédagogique (instance qui permet d'actualiser les formations liées aux droits et aux outils et d'analyser les formations à conserver ou retirer) sera installée à l'Urssaf Caisse Nationale (DGRM/SDRH).

Les Urssaf sont à la fois clientes et fournisseuses des campus ; cela induit des exigences en termes de qualité de service (notamment certification Qualiopi). Les organismes doivent fournir de formateurs occasionnels et/ou de salles de formation. La gestion en direct permettra de gérer les formations au plus près des lieux d'habitation des stagiaires.

La transition a débuté en mars 2022 ; les formations en cours n'ont pas été touchées (55ème inspecteurs et 15ème contrôleurs). Les nouvelles promotions se feront avec les Urssaf Campus, l'employeur a souhaité sécuriser la transition.

Il rappelle que pour **les autres formations (informatique et management) restent gérés par l'I 4.10.**



Concernant la formation Contrôle et en particulier la formation Inspecteur du recouvrement, la CFDT interroge concernant l'assessment, le recrutement et le profil des stagiaires. La CFDT interpelle sur le distanciel qui a été une véritable épreuve pour certains (pendant et hors périodes de confinement). Les équipes de formation ont noté un abaissement du niveau des candidats qui n'est pas à la hauteur des promotions précédentes, alors que le niveau de réussite à la certification finale reste stable.



La CFDT constate que les modules ne sont pas à jour, entraînant un quasi sacrifice de la "55ème promotion Inspecteur du recouvrement".

La CFDT alerte et demande que ces situations anormales soient résolues par les Urssaf Campus, que les supports soient rénovés et que le présentiel reprenne.

Réponse de Mr Pierre Ramon Baldié : L'assessment fait partie des sujets que l'Urssaf Caisse Nationale souhaite rénover, tout comme le process de recrutement, la temporalité (*recrutements concurrentiels généralement en septembre, peu après le démarrage des DAMC*), les épreuves et tests. La question du distanciel sera traitée en lien avec les Urssaf Campus afin de voir ce qu'il paraîtra comme opportun de mettre à distance. C'est une question qu'il faut aborder d'un point de vue pédagogique. L'Urssaf Caisse Nationale n'a pas d'idées préconçues à ce sujet.

Il souhaite une qualité de service, plus immédiate et évaluable par les stagiaires et les organismes. Cela conforte la nécessité de rénovation des supports mais aussi de la pédagogie avec l'utilisation par exemple de casothèques (prendre des cas réels et les anonymiser) totalement inexistants à ce jour, ou reposant sur des exemples datés.



La CFDT alerte sur la question de l'évaluation sur le temps court et le temps long . Ainsi, concernant les formations Oméga et DAMC, il n'existe aucune autre évaluation de dispositif que l'obtention individuelle ou non de l'examen. Or, les lacunes des dispositifs de formation sont souvent compensées post-formation par des « compléments » locaux (sous l'angle du développement de compétences, autorisé hors organisme de formation depuis la Loi avenir professionnel de 2018) sans aucun contrôle sur leur contenu et modalités de formation, alors qu'il s'agit de CQP. La CFDT estime qu'il faut mettre en place un suivi plus adapté.

Réponse de Mr Pierre Ramon Baldié : Il partage le sujet sur les blocs complémentaires de terrain et sur les évaluations à chaud ou froid (temps court ou long) pour vérifier les acquis de formation. C'était moins pratiqué sur le temps long ; cela fait partie des sujets sur lesquels il faut travailler et si tout cela est bien fait cela permet d'interagir avec la formation continue. Il estime qu'il y a 3 sujets importants :

- un sur les supports,
- un sur les outils,
- Un sur les formateurs.



Le 14 mars 2022, la Ministre de la Fonction Publique a annoncé le dégel du point d'indice des agents de la Fonction Publique. La CFDT PSTE revendique une mesure collective et pérenne à la Sécurité Sociale qui doit se traduire par l'augmentation substantielle de la valeur du point.

La CFDT demande quelle est la position du Directeur Général du Recouvrement à ce sujet ?

La CFDT demande à quel moment vous nous communiquerez la note de cadrage salariale ?

Réponse de Mr Yann-Gaël Amghar : C'est pour lui une question de politique salariale, l'INC n'est pas une réunion nationale de négociation, d'où la limite à son intervention sur ce sujet. La Caisse Nationale est au fait des attentes salariales, au vu de l'engagement des salariés, du maintien de l'attractivité et du contexte inflationniste.

Il fait le constat de la situation aujourd'hui, le cadrage salarial actuel ne prévoit pas de surcoût.

Concernant la lettre de cadrage salariale, il indique qu'elle sera bientôt diffusée.

 ACCOMPAGNEMENT DES SALARIÉS

Compte tenu de la situation (inflation, augmentation du prix des carburants), la CFDT souhaite savoir si les Urssaf ont mis en place des mesures d'accompagnement vis-à-vis des salariés :

- augmentation de la prise en charge de l'abonnement transport,
- augmentation des indemnités kilométriques, ...

L'Urssaf Caisse Nationale incite-t-elle les Directions Locales à mettre en œuvre ces mesures ?

Pour la CFDT, il est indispensable, que toutes les mesures qui permettent de préserver, voire d'améliorer le pouvoir d'achat soient actionnées.

Réponse de Mr Yann-Gaël Amghar : Le cadrage salarial national ne permet pas la mise en place de mesures salariales supplémentaires.

 CONSULTATION DES SALARIÉS PRÉPARATION COG ET EFFECTIF

La CFDT reconnaît l'intérêt de la consultation en cours qui concerne également les salariés de la branche dont le sujet est « Comment améliorer l'accompagnement et les services de l'Urssaf pour ces usagers ? », qui concerne les usagers, les salariés et les administrateurs. La CFDT portera également auprès de vous les attentes des salariés concernant les contours de la futur COG.

Réponse de Mr Yann-Gaël Amghar : Il précise que cette consultation n'a pas pour but de se substituer au dialogue social ou aux représentants du personnel, même si certaines questions peuvent paraître banales, ce sont des questions larges afin de ne pas orienter les réponses. Si les attentes qui remontent portent sur des sujets connus cela n'est pas anormal, idée de prioriser les remontées pour la COG, identifier des sujets de difficultés que nous n'aurions pas identifiés pour l'instant.

L'employeur n'a pas fait de proposition. Pour autant, il y a un modérateur mais tout n'est pas filtré pour rendre le questionnaire intéressant et prendre en compte les différents points de vue (*la modération porte sur les insultes, remarques à caractères racistes et autres*).

Toutes les réponses ne seront pas prises en compte mais seront prises en compte les attentes et revendications les plus nombreuses.

Il insiste sur le but de cette consultation qui est vraiment d'aider la caisse nationale à faire les choix sur les priorités et également sur les travaux pour la future COG.



La CFDT a constaté une forte hausse des dépenses d'intérim par rapport à 2020, de presque un million d'euros. La CFDT demande quelles sont les raisons de ce recours massif à l'intérim. Quelles sont les activités qui sont concernées ?

Réponse de Mr Yann-Gaël Amghar : Cela est la conséquence de 2 facteurs croisés qui sont :

- une charge d'activité plus importante mais ponctuelle sur la téléphonie à l'automne dernier avec l'indemnité inflation,
- des difficultés de recrutement de personnel en CDD comme en CDI dans certains organismes.

Seul le recours à l'intérim permettait de répondre rapidement à ces besoins.



Commentaire CFDT : Pour la CFDT, l'intérim n'est pas une solution et a un coût important. La situation montre que comme dans les autres branches de la sécurité sociale, pour recruter, il faut aussi des rémunérations à la hauteur des postes proposés !



OUTIL EMPREINTE



La CFDT a eu plusieurs alertes sur l'utilisation de l'outil « Empreinte ». La CFDT demande un point d'information sur ce dernier et le « rappel des règles d'accès aux données et à leur usage » fait récemment par les directions locales.

Réponse de Mr Yann-Gaël Amghar : Il se dit étonné sur des questions qui concernent les outils permettant de tracer les consultations de comptes afin de vérifier le respect des règles de consultation. En effet, ce n'est pas l'outil qui a créé la règle.

Les règles existent et sont connues de tous, elles ne sont pas nouvelles et leur contrôle n'est pas nouveau. Cela permet aux organismes de vérifier de manière plus stricte le respect de l'utilisation de nos données (*respect des bonnes pratiques de la CNIL*). C'est un outil important pour la crédibilité de la branche sur le respect des règles en question. Il rappelle que les données sont conservées un année.

Il rappelle que les modalités de présentation de l'outil ont été présentées en CSE.

Dans le cadre du métier, il considère que tout agent est en mesure d'expliquer les raisons de sa consultation de telle ou telle DSN. Cela ne signifie qu'il y a une suspicion généralisée sur les agents.

Il ajoute que les extractions ont été faites en février et que les vérifications se feront au mois le mois afin que l'agent explique plus facilement la raison de sa consultation.

Il entend tout de même l'alerte et va demander aux directions des organismes de faire à nouveau de la communication sur les données sensibles.



TRANSFERT RECOUVREMENT COTISATIONS CIPAV



La CFDT demande un point d'étape concernant le transfert des cotisations recouvrées par la CIPAV et le transfert de personnel CIPAV qui s'en suivra.

Réponse de Mr Yann-Gaël Amghar : Ce transfert concernera le recouvrement des cotisations de 200 000 professionnels libéraux classiques, avec la gestion des cotisations et de l'action sociale à l'horizon janvier 2023. Le recouvrement de l'antériorité des cotisations sera également transféré.

La CIPAV conservera la gestion du versement des prestations hors action sociale.

Les travaux menés avec la CIPAV ont permis de dénombrier 110 personnes à transférer dont 95 vers l'Urssaf IDF et 15 vers l'Urssaf Caisse Nationale. Elles ont déjà eu une prise de contact et la négociation de l'accord de transition est en cours.



La CFDT demande un point d'étape sur le transfert du recouvrement des cotisations Agirc Arrco. Le transfert est-il toujours prévu en date du 1er janvier 2023 ?

Réponse de Mr Yann-Gaël : Le transfert de la gestion s'effectue en parallèle de nouvelles modalités de de contrôle et corrections des DSN déclarées et déclarants. Les déclarants pourront corriger les anomalies sur la base de tableaux de suivi des anomalies. Pour cela, une base pilote a été mise en place avec une vingtaine d'éditeurs de paye/DSN volontaires en test jusqu'en juillet 2022. Un contrôle de fiabilisation des données individuelles est effectué par 2 Urssaf "testeuses" sur un panel d'entreprises volontaires. Des outils commencent à être mis en place.

Pour les personnels dont l'activité est affectée par le transfert des cotisations, un certain nombre de Groupement de Protection Sociale (GPS) souhaite reclasser ces personnels en interne alors que d'autres ont demandé un transfert de ces personnels. Aujourd'hui, cela représente un peu moins de 200 salariés qui iront dans les Urssaf concernées Il n'y a pas de mobilité forcée.

A ce stade, la date du transfert au 1er janvier 2023 est toujours celle fixée par les Pouvoir publics. La négociation d'un accord de transition sera fera par Urssaf employeurs, la Caisse Nationale sera présente pour assurer un cadrage.



FLEX OFFICE



La CFDT demande un point de situation sur la politique d'aménagement immobilier et en particulier du flex-office qui s'étend dans nos organismes. .

Réponse de Mr Yann-Gaël : Dans le cadre du chantier #demain, il y a une réflexion sur l'organisation des locaux avec des espaces qui permettent de fluidifier les échanges, avec plus d'espace de créativité entre salariés. Cela existait avant le Covid. En temps normal, il est constaté que 20% des agents ne sont pas présents sur les sites, le nombre d'agents en Télétravail est venu accroître ce pourcentage. Cela pose question sur l'utilisation de ces espaces et des besoins sans forcément que cela soit induit par des raisons financières. Il ressort des besoins accrus d'espaces collectifs.

Dans les rénovations qui arrivent, il indique que la réduction des espaces individuels se fera au profit d'un élargissement des espaces collaboratifs, d'où le flex-office. Cette orientation est assumée et effectivement dans les organismes locaux, c'est concomitant avec le développement du télétravail.

Les questions CFDT qui n'ont pas été abordées en séance auront une réponse par écrit. L'Urssaf Caisse Nationale s'y est engagée.

Flashez pour plus d'info CFDT



**Fédération CFDT PSTE
PROTECTION SOCIALE
TRAVAIL ET EMPLOI**



Flashez pour adhérer



Retrouvez-nous sur :



@CFDTsecuritesociale