

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE RECOUVREMENT DU 6 MAI 2024

En présence de Monsieur Damien Lentile directeur de l'Urssaf Caisse Nationale, Madame Sophie Patout directrice déléguée, Monsieur Pierre Ramon Baldié, directeur de la Gestion du réseau et des moyens, Isabelle Bertin directrice de l'Ucanss ainsi que Virginie James, représentante de l'Ucanss.

L'ordre du jour de cette INC :

- **Rôle de d'URSSAF dans la conformité des données sociales, notamment le juste calcul des droits et des prestations des salariés**
- **Le schéma directeur des ressources humaines (SDRH) du réseau Urssaf pour 2023/2027**

La réunion commence par une présentation de M. Damien Lentile, directeur de l'Urssaf Caisse Nationale pour sa première participation à cette instance.

Les deux thématiques prévues lors de la dernière INC restent d'actualité :

- **SDRH** car les salariés sont des atouts majeurs de la branche,
- **les données sociales nominatives**, sont l'avenir et le rôle pivot de l'Urssaf.

M. Damien Lentile croit au dialogue social et trouve que celui fonctionne bien tant au niveau de la branche que dans les organismes locaux. Il s'implique dans les travaux de l'Ucanss et le fera de plus en plus. Il a commencé rapidement les déplacements dans les organismes locaux et rencontre également les organisations syndicales locales.

L'Urssaf est dans l'actualité au sein de nombreux enjeux politiques :

- les finances publiques avec une attente forte sur la qualité du recouvrement dans la lutte contre la fraude
- simplification et proximité : l'Urssaf fait partie des organismes nommés avec des attentes concrètes
- le digital, les données et l'Intelligence Artificielle qui est une thématique qui traverse tous les services publics.

L'Urssaf est un service public de référence et il faut conforter ce positionnement dans les années à venir. Ce dernier est maintenu grâce à ses salariés très engagés, qui savent évoluer dans leur métier, leur posture et les outils utilisés.

La Cfdt, comme les autres organisations syndicales, souhaite la bienvenue à M. Damien Lentile et espère qu'il sera possible de travailler ensemble dans l'intérêt de tous les salariés.

La Cfdt rappelle qu'une des principales difficultés à la Sécurité Sociale sont les rémunérations et redonne les revendications qu'elle porte : une augmentation de la valeur du point de 8% et avec un minimum garanti de 160€ bruts mensuels.

Concernant la négociation classification qui est en cours au niveau de l'Ucanss, la Cfdt demande une équité de traitement entre les salariés, quelque soit leur statut et leur niveau. La Cfdt a besoin de pouvoir travailler avec les Caisses Nationales et de trouver un compromis sur les emplois, les métiers et leur cotation. Pour le moment, nous sommes loin du compte ! La Cfdt a aussi besoin de connaître le montant de l'enveloppe allouée à cette classification et entre autres sa répartition entre les champs des employés et cadres, des ADD et des PC. Ces informations sont essentielles pour s'assurer de l'équilibre de la répartition.

Il faut donner de l'espoir aux salariés, et donc les payer aussi à la hauteur de leurs missions et redonner du sens et de l'intérêt au travail. Avec les faibles évolutions liées à la contrainte de la RMPP, la CFDT a du mal à imaginer comment on peut faire mieux avec le même budget. La CFDT compte sur le directeur de l'UCN et le Comex pour faire pression sur les pouvoirs publics pour obtenir des moyens supplémentaires.

Damien lentille rappelle le devoir collectif de réexpliquer ce qu'est la Sécurité sociale, qu'il faut refaire de la pédagogie sur l'utilisation de nos cotisations, avec l'anniversaire des 80 ans de la Sécurité sociale qui arrive. Damien lentille va faire un travail d'ambassadeur et il demande aux salariés Urssaf de faire de même. Cela ne doit pas être une démarche ponctuelle, il va falloir faire ce travail de plus en plus pour que la majorité des français comprennent que la Sécurité sociale doit rester comme elle est actuellement.

Damien lentille reconnaît que les outils ne sont pas tous ergonomiques mais il indique que ce n'est pas une spécificité à la sécurité sociale. un travail très détaillé et précis sur l'amélioration des outils (live contrôle pour les inspecteurs) et la recherche d'amélioration pour les usagers et pour les salariés est en cours.

Le morcellement des tâches est une thématique importante et ambiguë. Si la prise de tâche supplémentaire par les salariés est bien accompagnée (formation/accompagnement), cela peut être vu comme un enrichissement.

Concernant la négociation classification employés/cadres, il faut une approche globale et cohérente. Collectivement, il faut essayer d'avancer, pour la valeur du point, pour le niveau de rémunération et l'intérêt au travail. Damien lentille indique que c'est aussi à eux (via le Comex) de faire en sorte que la RMPP ne soit pas trop limitante.

Les ADD (Agents de Direction) jouent aussi un rôle clé dans le réseau et dans la négociation classification. Il faudra trouver un équilibre avec la classification des employés/cadres. Damien lentille espère que les négociations classifications pourront aboutir, il ne faut pas les condamner à l'avance.

Damien lentille dit aussi être positivement impressionné par le niveau d'engagement et d'intérêt des salariés et avec des bons résultats.

Concernant l'IA (Intelligence Artificielle), ce point ne sera pas abordé maintenant, étant toujours dans une phase de progression. Son utilisation devrait permettre d'aider les salariés et remplacer certaines tâches répétitives.

Concernant le traitement de bout en bout de dossiers via le middle office. Damien lentille rappelle l'objectif COG : 50% des appels devront être traités de bout en bout, il n'y a pas de volonté d'aller plus vite.

Damien lentille indique qu'il répondra aux questions écrites des organisations syndicales en fin de réunion, en cas de manque de temps, des réponses écrites seront transmises.



Rôle de d'URSSAF dans la conformité des données sociales, notamment le juste calcul des droits et des prestations des salariés.

Damien lentille : l'Urssaf joue un rôle pivot dans le passage de données agrégées vers la donnée individuelle notamment pour la fiabilisation des données individuelles : garantir que les droits sont bien exacts. Ces données vont avoir un impact sur la solidarité à la source. 5 CAF vont tester le pré remplissage des droits pour le RSA et la prime d'activité. L'objectif est de faciliter et fluidifier la demande. Il faut que le Montant Net Social (MNS) quand il est inscrit dans la déclaration trimestrielle de ressources, soit correct via la DSN (test de cohérence pour de la fiabilisation en amont). Pour la fiabilisation en aval, quand une modification du montant est faite cela crée une anomalie qu'il faut traiter et comme la modification est faite via la DSN c'est un agent Urssaf qui doit la traiter, le document initial vient de l'UR.

-Compte Rendu Métier (CRM) normalisé, avec une campagne d'appels et de communication vers les employeurs qui ont des anomalies, comme pour les tiers déclarants et experts comptables. Les anomalies venant souvent des logiciels de paye, et n'étant pas forcément bloquantes, il y a un objectif de labellisation des logiciels.

-Développer un cadre partenarial avec le GIP-MDS, Agirc-Arrco et CCMSA en regroupant tous les résultats de contrôle de tous les « contrôleurs » dans le CRM. C'est l'Urssaf qui en sera le gestionnaire unique. Les travaux de convention ont commencé et seront à présenter au parlement avant le 1er octobre.

-L'accompagnement des déclarants via une campagne de contact sortants en commençant par les VLU sur la base des anomalies détectées pour qu'elles ne se reproduisent plus.

La DNS permet de travailler sur la réduction générale des cotisations patronales.

-Dans le cadre du portail numérique des droits sociaux, l'Urssaf va jouer un rôle important de correction d'anomalies. Quand elles seront détectées, elles seront traitées en premier niveau par la CARSAT Auvergne et en deuxième niveau par les Urssaf.

Concernant l'Agirc Arrco, des progrès ont été faits et la question technique est en train d'être réglée. Le transfert des cotisations n'est plus à l'ordre du jour, il n'y a pas eu d'annonce de la part du gouvernement. La convention tripartite UR/CCMSA/Agirc-Arrco va permettre de répartir les tâches et d'avoir une collaboration harmonieuse.

Dans la COG, les grandes priorités sont connues et c'est cela qui doit guider nos actions, il faut trouver un équilibre.

-Concernant la question d'estimation de charges, nombre d'ETP, charge ressources, pour Damien lentille c'est quelque chose qu'il faut suivre de près, des actions/projets seront là pour alléger les charges. Il faudra donc s'assurer qu'il n'y ait pas de surcharge de travail. On en est au stade des estimations.

-Damien lentille rappelle l'enjeu d'expliquer le sens du travail. Il faut s'assurer que les salariés soient au courant par le biais des formations, d'informations. Des actions de formation avec des personnes plutôt que par le biais de "tutos".

Deux référents solidarité à la source ont été désignés dans chaque Urssaf. Tous les gestionnaires VLU et les gestionnaires qui sont dans le périmètre des 5 caf testeuses auront des formations :

-2h de session de sensibilisation en présentiel, contexte et enjeux, portail numérique des droits sociaux

-1 formation : e-learning 1h30

-1 formation présentielle d'une journée sur le traitement concret des anomalies/formation métier.

Il y aura une présentation dans un live d'ici un mois, pour redonner le sens de cette démarche, il faut faire la pédagogie pour l'ensemble des salariés

Sur la charge de travail le portail numérique des droits sociaux a pour l'instant un flux limité : une trentaine d'affaires par semaine, plus le portail sera connu plus le nombre va commencer.

Sur la solidarité à la source, on devrait être à 9000 signalements/mois et ensuite en rythme de croisière 5000/ mois soit environ 12 par jour et par organisme. Le flux sera suivi de très près.

Pour l'accompagnement des déclarations : ce sont les gestionnaires RG qui vont analyser les signalements et les PJ. Un lien sera fait avec l'employeur si il y a des questions, si il n'y en a pas une réponse sera faite directement au salarié via le portail.

Un kit de formation va être créé avec les Urssaf expérimentatrices qui participent aux expérimentations sur la base de cas concrets, avec les anomalies, des modèles de courrier scribe et une calculette pour le MNS. A ce jour il y a un travail avec des personnes de l'Urssaf Caisse Nationale et les référents solidarité à la source dans les caisses, soit une dizaine de sachants à ce jour.

Il n'y aura pas d'embauches spécifique pour cette activité, un suivi sera fait pour l'analyser. Un retour est prévu plutôt l'année prochaine quand il y aura un peu plus de recul.

Le schéma directeur des ressources humaines (SDRH) du réseau Urssaf pour 2023/2027

Il y a un effort important de co-construction avec deux grands axes :

- L'accompagnement des transformations de nos métiers et de nos organisations de travail.
- La consolidation de la performance métier : sociale et collective.

Présentation des 3 partis pris :

- La subsidiarité : ce qui est d'ordre national et ce qui est local.
- Les enjeux métiers.
- La capacité à faire émerger des innovations et des idées de personnes qui sont en lien avec les cotisants/usagers.

Sur l'apprenance :

- La rénovation des formations initiales dans les métiers du contrôle et de la relation cotisants. Le développement de formation certifiante pour valider une partie des acquis des salariés qui reconnaissent leur technicité : Omega et DAMC.
- La mise à jour des formations juridique avec 2 modules : pratique de la procédure amiable et du pourvoi en cassation.
- La formation modulaire en cours d'expérience pour le middle office.
- Pour la gestion et prévention des incivilités, d'important moyens donnés aux salariés. C'est à ce sujet une tolérance 0, il faut aider les salariés à identifier des incivilités, les faire remonter et l'exprimer.

L'objectif du middle office est la réponse de bout en bout, c'est le mariage du front office et du back office. C'est une augmentation du service rendu, meilleur pour l'utilisateur, meilleur pour nos process et cela devrait engendrer moins de frustration pour les salariés. L'objectif COG est le traitement en middle office de 50% des dossiers.

Sur la méthode, pour aller vers le middle office, il n'y a pas de réponse unique, il y a plusieurs manières d'y arriver. Chaque Urssaf a présenté son plan à l'Urssaf Caisse Nationale qui sont en cours d'analyse. Sur la base de ces plans, il y aura des discussions pour savoir s'ils sont respectés.

Ce thème sera à l'ODJ d'une prochaine INC, c'était un peu tôt pour le traiter à cette INC.

Au niveau du réseau en 2024, il est prévu le recrutement de 100 apprentis, c'est une richesse et c'est très positif. C'est aussi un moyen de faire connaître et comprendre le rôle de l'Urssaf.

Concernant les formations, beaucoup sont proposées par l'I4.10. Sur les campus il y a des conventions avec l'I4.10 puisque les campus ne certifient pas. L'institut 4.10 est privilégié sur les métiers interbranches, comme les managers. Un équilibre entre l'institut 4.10 et l'Urssaf Campus a été trouvé depuis 2022.

Les chiffres en matière de turn-over ou d'absentéisme ne sont pas alarmants. Le recouvrement a plutôt des bons chiffres par rapport à la sécurité sociale et au service public en général.

Concernant l'Intelligence Artificielle (IA) : il y a une doctrine. Pour notre branche ce n'est pas qu'un enjeu technique, il y a un comité national qui se réunit tous les mois avec Sophie Patout.

Pour la CFDT l'attractivité est un sujet générique, dans toutes les branches de la Sécurité sociale. Si les alternants ou apprentis ne restent pas dans l'institution, il y a aussi la question du lieu de vie, certains départements sont très chers et se pose la question du salaire décent.

Concernant l'attribution de points de compétence et promotions, notre convention collective permet de revoir la situation d'un salarié tous les 3 ans mais sans obligation d'en décider l'attribution. De plus, l'attribution d'un pas de compétence tous les 3 à 5 ans en moyenne, pour les employés, c'est 53 euros brut mensuels.

La CFDT rappelle que les salariés ont subi une perte moyenne de pouvoir d'achat de 2000 euros constants entre 2020 et 2022. Le pouvoir de vivre des salariés a baissé et cela n'est pas un facteur d'attractivité.

La CFDT rappelle la question qu'elle a posé une question sur le middle office, et les 15 points pérennes qui sont donnés dans certaines caisses pour inciter les agents à postuler. La rémunération est la question prégnante. La prime de fonction est également donnée de manière différente selon les caisses. Il faudra traiter ce nouveau métier de GRC lors de la négociation classification.

Damien Lentille : la prime de fonction est un sujet qu'on souhaite mettre à la négociation à moyen terme. Les nouveaux modes de communications pourraient être également intégrés.

Sur la rémunération Damien Lentille insiste sur le fait que la situation n'est pas simple et qu'il faut faire un vrai travail sur la classification vu la situation des finances publiques actuellement.

Pour le Middle Office (MO), l'Urssaf Caisse Nationale va faire en sorte que ce soit progressif et il faudra traiter les cas où la mise en place sera difficile.

Les organisations à ce jour sont différentes d'une caisse à une autre, certaines ont déjà le Middle Office ou encore le Total Office comme l'Urssaf Centre. L'enjeu va être d'embarquer l'ensemble du réseau.

La CFDT rappelle ses attentes sur les travaux en lien avec l'IA, ce doit être un vrai sujet de dialogue social dans les organismes locaux. C'est un sujet structurant pour les années à venir et entraînera des changements dans la façon de travailler. Les salariés sont donc les premiers concernés et doivent pouvoir s'exprimer sur ce sujet. La CFDT demande que ce soit mis à l'ordre du jour d'une prochaine INC.

L'Urssaf Caisse Nationale acte que ce sera un prochain sujet d'INC, mais pas forcément de la prochaine. Il conviendra toutefois de disposer des premiers retours d'expérience sur les cas d'usage testés pour être en mesure d'évaluer les impacts de l'IA générative. Il faut une doctrine sur le bon usage, sur la primauté humaine. Il y aura une présentation de cette doctrine dans l'ensemble des CSE.

La CFDT rappelle que la négociation classification n'est pas une négociation pour le pouvoir d'achat, ou la rémunération. Ces deux négociations doivent se mener de front. La classification n'apporte pas un gain de pouvoir d'achat à tous les salariés et c'est un sujet sur la table. Pour la CFDT, la mesure générale devrait être sur une enveloppe supplémentaire.



➤ **Concernant la période des Jeux Olympiques, la CFDT demande quelles seront les mesures spécifiques mises en place pendant la période pour les salariés des différents sites ou organismes du réseau concernés.**

L'Urssaf Caisse Nationale confirme la volonté d'éviter la surcharge des moyens de transports, notamment sur les sites olympiques.

Il y a deux principes pour les villes olympiques : éviter les déplacements entre sites et privilégier la visio. Pour les déplacements quotidiens, s'ils sont sur des trajets qui sont compliqués, il sera permis d'augmenter la durée du travail à distance, 4 ou 5 jours à l'appréciation des managers. L'Urssaf Caisse Nationale laisse la main aux Directions locales.

Ce seront des journées de télétravail exceptionnelles pour ces jours là, comme cela est prévu par exemple pour les journées de commémoration du débarquement en Normandie.

➤ **Lors de son discours de politique générale, le Premier Ministre, Gabriel ATTAL, a demandé à tous les ministres d'expérimenter dans leurs administrations la semaine en quatre jours. Lors d'une interview, le 27 mars 2024, le Premier ministre a de nouveau confirmé le lancement "dès cette année" de l'expérimentation de la semaine en quatre jours dans les administrations, notamment de la semaine différenciée pour les parents séparés.**

Dans notre secteur professionnel, la CNAV et l'URSSAF Picardie ont proposé un aménagement supplémentaire du temps de travail : la semaine en quatre jours à leurs salariés.

La CFDT demande si de telles expérimentations sont prévues en 2024 dans la branche recouvrement.

Damien lentille indique que ce ne sera jamais une obligation pour les salariés.

Il existe déjà trois options : 4 jours, 4.5 ou 4/5 jours dans 11 Urssaf sur 21 et 210 salariés utilisent ces aménagements de temps de travail. Il y a une incitation de proposer ces options pour les organismes qui ne les ont pas.

➤ **Un an après la signature de la COG recouvrement, la CFDT demande un point de situation sur les gains de productivités annoncés, l'équilibre charges et ressources humaines.**

Réponse UCN adressée postérieurement par écrit aux Organisations syndicales : "Comme nous avons pu l'indiquer en INC, notamment le 5 juillet 2023, l'équilibre charges/ressources varie selon les segments de cotisants car la complexité de gestion, et donc la charge, n'est pas la même pour une TGE ou un micro entrepreneur par exemple, et cet équilibre évolue dans le temps du fait de différents facteurs (par exemple, évolution des systèmes informatiques, évolution des règles législatives et réglementaires, etc.). Cet équilibre évolue donc, et l'exercice de la COG consiste à se projeter à 5 ans avec une ambition de « convergence des productivités », qui n'est pas un sujet nouveau.

Il s'agit de s'assurer que l'équilibre charges/ressources est homogène dans le réseau.

L'exercice consistant à évaluer si les paramètres projetés en termes de charges et de ressources évoluent conformément aux projections est un peu prématuré après une année de COG, certains sujets étant de portée pluri annuelle (déploiement de projets informatiques notamment), mais on ne note pas, à ce stade, d'élément nouveau durant l'année écoulée qui aurait questionné de façon forte les projections."

➤ **La CFDT a été informée d'une consigne adressée par la CNAM à l'ensemble des CPAM, dans le cadre du déploiement du middle office, portant modification des modalités d'attribution des primes de fonction prévues par le protocole d'accord du 29 mars 2016.**

En effet, la CNAM a demandé aux CPAM de supprimer la proratisation de ces primes de fonction, à compter du 1er janvier 2024, pour certains salariés, de sorte que l'intégralité de la prime sera dorénavant versée dès la première journée de travail en front office dans le mois.

La CFDT ne peut que se réjouir de la suppression de cette proratisation.

Cependant, outre le fait que cette décision crée une iniquité de traitement entre les salariés des différentes branches de la Sécurité sociale.

La CFDT demande donc à la Urssaf Caisse Nationale de généraliser la suppression de la proratisation des primes de fonction à l'ensemble des salariés de la branche recouvrement, ce qui permettrait une équité de traitement.

Réponse UCN adressée postérieurement par écrit aux Organisations syndicales : Il n'appartient pas à l'Urssaf Caisse nationale de répondre à cette question.

Le Protocole d'accord du 29 mars 2016 fait partie des sujets de négociation programmés à court terme par l'Ucanss.

➤ **Concernant le middle office, la CFDT constate des inégalités de traitement des salariés positionnés sur ce nouvel emploi de G.R.C. (Gestionnaire Relation Cotisant)**

Afin d'encourager les salariés à se positionner, certaines directions locales ont décidé d'attribuer 15 points pérennes pour ceux qui se porteraient volontaires. Pour la prime de fonction, des directions la proratisent, d'autres l'attribuent en totalité et certaines la suppriment.

La CFDT demande quelles consignes nationales ont été données aux directions locales et comment expliquer de telles disparités au sein d'une même branche.

La CFDT demande que les salariés G.R.C puissent bénéficier de primes de fonctions.

Réponse UCN adressée postérieurement par écrit aux Organisations syndicales : L'Urssaf caisse nationale fixe un cadrage de la politique salariale national, les directions locales étant responsables des choix d'attribution dans ce cadre.

Concernant les primes de fonction, elles sont attribuées par référence au protocole d'accord du 29 mars 2016, qui contient plusieurs conditions d'éligibilité.

Il est noté, au titre du critère d'emploi, que l'emploi de GRC est éligible au versement.

➤ **La CFDT demande que les salariés répondant au Live Chat puissent bénéficier de primes de fonction étant en relation directe avec les cotisants**

Réponse UCN adressée postérieurement par écrit aux Organisations syndicales : Le Protocole d'accord du 29 mars 2016 fait partie des sujets de négociation programmés par l'Ucanss. C'est dans ce cadre que la demande doit être formulée.

➤ **La CFDT demande un point de situation sur l'utilisation de l'outil PowerBI qui génère beaucoup de tension dans les services de par l'utilisation différente des statistiques de la part des managers.**

Réponse UCN adressée postérieurement par écrit aux Organisations syndicales : Il est nécessaire que la CFDT précise sa question car le sujet porte a priori moins sur un outil que le pilotage d'activités des unités de travail par les managers et les données et indicateurs associés à ce pilotage.

La CFDT reformulera sa question et l'adressera à l'UCN.

➤ **LA CFDT demande un bilan des formations CAMPUS des nouveaux embauchés inspecteurs et contrôleurs. Est ce que des démissions ont été constatées pendant leur formation ? Nous demandons également un bilan des formations des gestionnaires. Nous demandons à avoir un chiffrage du nombre de salariés qui démissionnent rapidement après leur embauche.**

Réponse UCN adressée postérieurement par écrit aux Organisations syndicales : Pour les formations en cours :

Pour OMEGA, il y a 172 CQP en cours de formation – pas connaissance de désistements/abandons à ce stade

Pour le Dispositif d'accès aux métiers du contrôle (DAMC) : 153 postes IR/CR couverts (58/18ème promotions)

7 désistements/abandons dont 4 externes (4,5%) :

* 2 arrêts de formation à l'initiative de l'employeur (comportement, posture, relationnel)

* 5 désistements à l'initiative du salarié

L'Urssaf Caisse nationale ne possède pas les données du nombre de démissions suite à embauche, sur étagère. Il faut préparer des requêtes (en qualifiant le « suite à embauche » : dans les 6 mois ou dans l'année suivant l'embauche, ou plus tard ?) dont les résultats pourront être communiqués ultérieurement.

➤ **Les salariés des cellules d'accompagnement HELP sont de plus en plus en lien avec des cotisants dans des situations difficiles voir en situation de handicap. Afin de pouvoir accueillir et répondre aux besoins de ces cotisants, la CFDT demande que des formations soient positionnées pour ces salariés.**

Réponse UCN adressée postérieurement par écrit aux Organisations syndicales : La question de la CFDT renvoie à deux situations différentes : l'accueil pour des personnes en situation de handicap et la gestion des travailleurs indépendants en difficulté, avec des différences à faire selon que l'usager est au téléphone ou à l'accueil physique.

Sur la gestion du handicap, le réseau des Urssaf est engagé dans une amélioration de l'accessibilité numérique, la question de l'accessibilité des accueils physiques étant déjà réglée.

Le sujet de l'accueil des TI en situation de handicap fait partie du périmètre de l'expérimentation confiée à l'Urssaf d'Aquitaine dans le cadre de son CPG.

➤ **Lors la commission santé du 22 mars 2024 a été présentée l'expérimentation à la CNAF d'une formation aux premiers secours en santé mentale.**

La CFDT demande que cette expérimentation soit également déployée dans la branche recouvrement.

Réponse UCN adressée postérieurement par écrit aux Organisations syndicales : L'Urssaf Caisse nationale a pris connaissance de cette expérimentation, et demandera à la CNAF un retour d'expérience avant de statuer sur l'intérêt de la promouvoir ou pas.

➤ **Les salariés nous alertent sur les difficultés que les cotisants rencontrent toujours quotidiennement avec l'INPI. La CFDT demande un point de situation.**

Réponse UCN adressée postérieurement par écrit aux Organisations syndicales : Depuis début 2024, la grande majorité des formalités passe par le Guichet Unique orchestré par l'INPI.

Nos sites web cfe.urssaf.fr et autoentrepreneur.urssaf.fr restent encore ouverts, au titre de fonctionnalités qui ne font pas partie du Guichet Unique ou pour assurer une solution de secours aux usagers.

Les usagers du Guichet Unique ont encore un important besoin d'accompagnement pour ces formalités. Si la prise de contact avec l'INPI leur permet en général d'avoir la solution à leur problématique, ils sont encore nombreux à nous contacter : environ 1 100 appels par semaine sur la ligne 3698 des indépendants et une vingtaine d'appels par semaine sur la ligne 3957 des employeurs. Cependant, globalement, la situation sur ce SI 2024 semble meilleure qu'en 2023. Ainsi, à fin avril 2024 et sur un an glissant, le stock d'instances Watt du domaine Gestion administrative est en diminution de 25%.

Il n'en reste pas moins que nous travaillons encore sur de nombreux sujets, en interne Urssaf mais aussi avec nos partenaires de la Mission interministérielle et de l'INPI, afin d'améliorer le fonctionnement d'ensemble du Guichet Unique : intégration en tant qu'événements de création de certaines adjonctions d'activité, opportunité d'accéder au back-office applicatif de suivi des formalités (validé / rejeté / en cours de validation), possibilité de saisir et de recevoir les inscriptions et cessations d'office, perspective d'ouverture du service aux firmes étrangères sans établissement en France, convergence vers l'API Formalités mise à disposition par l'INPI...

À noter qu'au sein de l'Urssaf Caisse nationale, un directeur de projet dédié aux sujets du Guichet Unique est affecté à 100% de son temps, à compter de début mai 2024.

➤ **La CFDT demande si la généralisation de la présence de l'Urssaf au sein des maisons France Service se fera avec la présence de salariés Urssaf ou en étant représentée comme c'est le cas aujourd'hui.**

Réponse UCN adressée postérieurement par écrit aux Organisations syndicales : La préfiguration de la participation des Urssaf aux Maisons France service (19 départements), puis la généralisation en 2025 ne se traduira pas par la présence de salariés de l'Urssaf dans les MFS, mais par une formation à des questions/réponses de premier niveau pour orienter les usagers dans leurs démarches administratives.

Concrètement, l'accompagnement :

- permettra aux particuliers employeurs adhérents au Cesu ou à Pajemploi de créer un compte en ligne pour bénéficier des offres « Cesu + » ou « Pajemploi + » (services permettant aux particuliers de déléguer le versement de la rémunération de leur salarié à l'Urssaf), et de l'Avance immédiate du crédit d'impôt pour les utilisateurs du Cesu ;
- permettra aux salariés des particuliers employeurs adhérents au Cesu ou à Pajemploi de créer un compte en ligne mais aussi d'imprimer et télécharger leurs bulletins de paie, notamment pour qu'ils bénéficient de leurs droits auprès de France Travail ;
- permettra aux auto-entrepreneurs de créer un compte en ligne, d'être accompagnés dans l'utilisation des services en ligne et notamment le dépôt de la déclaration du chiffre d'affaires, la demande d'attestation, ou l'utilisation de la messagerie pour contacter l'Urssaf.

➤ **Le ministère des finances souhaiterait mettre en place un « espace entreprise » qui permettrait un accès à toutes les démarches administratives, dont la déclaration des cotisations sociales. La CFDT demande si l'Urssaf Caisse Nationale a des informations sur l'avancée de ce projet, une cellule de travail devant se mettre en place au 1er semestre 2024.**

Réponse UCN adressée postérieurement par écrit aux Organisations syndicales : Ce projet fait partie du plan d'action Simplification présentée par le MESFIN le 24 avril dernier.

Il s'agit de permettre un accès unique aux démarches des entreprises, considérant que les entreprises sont encore confrontées à une multiplicité de sites pour effectuer leurs démarches en ligne.

L'Urssaf Caisse nationale est associée à la démarche mais les travaux démarrent seulement.

➤ **La CFDT demande si la création de cet « espace en entreprise » est-elle annonciatrice d'un rapprochement plus important avec la DGFIP ? La CFDT demande si un tel projet est en cours de préparation.**

Réponse UCN adressée postérieurement par écrit aux Organisations syndicales : Non, cette action fait partie d'un plan d'action global contenant de nombreuses mesures de simplification. Le plan lui-même contient des attentes fortes de coopération entre les administrations, notamment l'Urssaf et la DGFIP, dans le prolongement de la feuille de route Synergies.

PROCHAINE INC
RECouvreMENT
19 SEPTEMBRE
2024



**Flashez pour
plus d'info
CFDT**



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

Retrouvez-nous sur :



**Flashez
pour
adhérer**

