

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE RECOUVREMENT DU 10 NOVEMBRE 2022

En présence de Monsieur Yann-Gaël Amghar directeur de l'Urssaf Caisse Nationale, Madame Sophie Patout, directrice déléguée, Madame Isabelle Bertin directrice de l'Ucanss et Madame Virginie James sous directrice relations sociales de l'Ucanss.

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

- Les transferts de recouvrement des cotisations de Retraite complémentaire (Agirc-Arrco) et de la CIPAV
- La reprise du Recouvrement Amiable et Forcé.

En préambule de cette INC, la **CFDT** a tenu à lire une déclaration liminaire qui concernait l'enquête menée de mai à juillet 2022, auprès de ses équipes militantes sur la situation et les conditions de travail des salariés au sein de 13 Urssaf et de l'Urssaf Caisse Nationale.

La CFDT a ainsi présenté la synthèse et l'analyse des résultats qui, sans nul doute interpellent le directeur de l'Urssaf Caisse nationale.

En conclusion , **la CFDT a demandé que la négociation de la nouvelle COG soit porteuse du rééquilibrage indispensable des charges et des ressources et que des mesures fortes en termes de recrutement et d'attractivité soient prises !**

Nous vous invitons à prendre connaissance de cette déclaration jointe à ce compte rendu.

LES TRANSFERTS DE RECOUVREMENT DES COTISATIONS DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE (AGIRC-ARRCO) ET DE LA CIPAV



LE TRANSFERT DE RECOUVREMENT DES COTISATIONS DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE (AGIRC-ARRCO)

Le document support présenté en réunion est joint à ce compte rendu.

Monsieur Amghar a notamment précisé :

- **le report du transfert au 1er janvier 2024.**
- en ce qui concerne le transfert des salariés, il rappelle que c'est à l'AGIRC-ARRCO d'identifier le besoin de reprise du personnel.
- l'estimation du gain associé à la performance du recouvrement soit 400 M€ sachant que les gains du recouvrement Urssaf ont été évalués à 0.5 points de plus que ceux de l'AGIRC-ARRCO.
- l'AGIRC-ARRCO n'a pas de service de contrôle affecté au calcul de l'assiette des cotisations ni à la lutte contre le travail dissimulé,
- qu'un seul interlocuteur permettra la simplification des démarches pour les entreprises.
- la DSN de substitution ne sera pas la panacée mais pourra être utile sur certains points. Elle ne pourra être mise en place qu'à la fin d'un cycle déclaratif donc, pas avant 2025.
- au sujet des inspecteurs du recouvrement, une évaluation de l'impact du transfert sur leurs activités de contrôles et de recouvrement est en cours pour mesurer leur future charge de travail. Cette évaluation est importante pour adapter les ressources à la charge.

- il n'y a pas lieu de lier la réforme des retraites et ce transfert, il ne s'agit que d'une rationalisation du recouvrement.
- enfin, à propos des attaques médiatiques, l'Urssaf CN utilisera son droit de réponse.

LE TRANSFERT DE RECOUVREMENT DES COTISATIONS DE LA CIPAV (CAISSE INTERPROFESSIONNELLE DE PRÉVOYANCE ET D'ASSURANCE VIEILLESSE DES PROFESSIONS LIBÉRALES)

Le document support présenté en réunion est joint à ce compte rendu.

Dès le 1er janvier 2023, le réseau des Urssaf devra :

- **recouvrer trois nouvelles cotisations** (retraite de base et complémentaire, invalidité-décès) auprès d'une population déjà identifiée. En effet, les cotisants concernés règlent auprès de la CIPAV d'autres cotisations et contributions personnelles.
- **adapter l'ensemble des offres, services jusqu'aux aides d'action sociale** pour intégrer ces nouvelles cotisations recouvrées.

Monsieur Amghar indique que moins de 200 000 professionnels libéraux sont concernés.

La réalisation des travaux suit son cours normalement.

Une partie des personnels transférés à la branche recouvrement sera affectée à la gestion du stock antérieur au transfert.

- ➡ 12 salariés CIPAV sont transférés vers l'Urssaf CN et 85 vers l'Urssaf IDF.
Ce transfert sera géré de la même façon que celui de TRAM PL.

AUTRES TRANSFERTS

Mr Yann Gaël Amghar précise :

- S'agissant de la **CAVIMAC (Caisse d'assurance vieillesse invalidité et maladie des cultes)**, la convention a été signée en août 2022. La CAVIMAC conserve la gestion du culte, elle se positionne en délégataire de l'Urssaf.
- S'agissant de la **CNRACL (Caisse nationale de Retraite des agents des collectivités locales)** et pour les **caisses dépendantes de la Caisse des Dépôts et Consignation**, les transferts sont prévus en 2025 car doivent avoir lieu un an après le transfert AGIRC-ARCCO. Ces derniers se feront sans transfert de personnel.

LA REPRISE DU RECOUVREMENT AMIABLE ET FORCÉ.

Le document support présenté en réunion est joint à ce compte rendu.

Mr Yann Gaël Amghar rappelle la situation suite au Covid.

- Concernant **les employeurs**, il faut distinguer ceux qui ont des délais/plans d'apurement et ceux qui n'en ont pas. 200 000 relevés de dettes ont été envoyés et un tiers a été soldé spontanément. Une action particulière a été menée pour les créances qui arrivent à échéance en 2022, cela concerne néanmoins un nombre limité d'employeurs : 37 000 comptes.

Il reste 156 000 délais en cours, 80% des plans d'apurement sont respectés.

- Concernant les Travailleurs Indépendants, la logique est la même avec un calendrier légèrement ajusté. Le risque de prescription concerne 45 000 comptes.

- Au sujet des inspecteurs du recouvrement, une évaluation est en cours sur la future charge de travail, l'impact sur le temps des contrôles et sur leur recouvrement. Ces évaluations sont importantes pour mesurer la charge de travail et les ressources à y associer.

Mr Yann Gaël Amghar est conscient que la reprise du recouvrement va augmenter la charge de travail et en particulier pour le Front Office et la Gestion Des Comptes. Cette charge sera en partie temporaire mais risque de durer quelques années. **Il faudra ajuster le plafond d'emploi surtout en 2023 pour le Recouvrement Amiable et Forcé, cela est pris en compte par la tutelle.**

Des moyens supplémentaires ont été accordés pour tenir compte de cet impact au niveau des accueils et des PFT. Une attention sera portée à ne pas créer de surplus d'appels sur les périodes scolaires.



SOBRIETE ENERGETIQUE



Dans le cadre du plan sobriété énergétique annoncée par les pouvoirs publics, la CFDT demande si les préconisations sur l'incitation au télétravail par des fermetures de sites un jour par semaine, pendant les périodes de pont ou les vacances de fin d'année sont des options que le réseau des Urssaf pourrait actionner ?

La CFDT n'est pas favorable à la mise en place de fermetures imposées. Par ailleurs, cela entraînerait une discrimination pour les salariés qui ne bénéficient pas du télétravail.



Réponse de Mr Amghar: A ce stade, il n'y a pas de consigne nationale. L'Urssaf Caisse Nationale a commandé une expertise par un cabinet externe afin de comparer les gains entre fermeture d'un bâtiment une journée par semaine (collée au weekend) et le regroupement de salariés au sein d'un même bâtiment sur un même étage ou sur une aile .

Les Directions locales peuvent faire le choix de l'une ou l'autre des solutions, pour l'instant cet aspect du plan de sobriété énergétique est toujours au stade de l'expérimentation.

Un travail est également en cours pour un PCA en cas de coupure d'électricité.

La CFDT sera très vigilante sur les décisions locales qui seront annoncées !



FLEX-OFFICE



La CFDT demande une nouvelle fois 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 Amghar : les retours sont très hétérogènes d'une Urssaf à une autre. Il accède à la demande de la CFDT et ce sujet sera mis à l'ordre du jour d'une prochaine INC



DIFFICULTES INFORMATIQUES ET ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Q

La CFDT constate des problèmes informatiques récurrents sur les différents applicatifs mis à disposition des salariés qui compliquent l'accomplissement du travail.

La CFDT demande de la visibilité à la caisse nationale sur la résolution de ces dysfonctionnements.

R

Réponse de Mr Amghar : l'Urssaf Caisse Nationale est consciente des difficultés (coté usager et en interne) et une Task-Force a été créée pour résoudre ces difficultés.

Des actions à court terme ont commencé.

L'autre facteur est l'obsolescence de nos SI, point intégré à la future COG. La perception Urssaf Caisse Nationale est que la situation est aujourd'hui meilleure qu'en septembre/octobre.

Le réseau n'est pas dans une situation de production empêchée, le taux de décroché est resté bon et le stock n'a pas augmenté pendant cette période.

L'ensemble des Organisations Syndicales présentes demandent la neutralisation de cet indicateur sur les périodes de fort pic d'appels. L'Urssaf Caisse Nationale reconnaît ces difficultés et une des solutions est la mobilisation du middle office, il faut mixer les compétences entre Front Office et gestion. Au cours de la COG à venir, le projet est de renforcer le travail en middle office pour permettre une meilleure gestion des cotisants. Plusieurs réseaux considèrent qu'ils sont allés trop loin en terme de Front Office et reconnaissent la lassitude de ce travail, le middle office permettra de diversifier les activités. Cela donnera aussi une meilleure capacité d'adaptation de charges (gestion plus simple des pics d'appel).

La CFDT note avec satisfaction que l'Urssaf Caisse Nationale acte et travaille sur l'évolution des métiers de l'accueil. En effet, pour la CFDT, ce ne doit plus être seulement un "métier point d'entrée" dans les Urssaf. La CFDT considère que le métier d'accueil doit être valorisé entre autres dans son contenu. La CFDT travaille et sera aussi force de proposition sur le sujet de l'attractivité de ces emplois.

Les difficultés à pouvoir ces postes sont très importantes, l'intérim est même parfois utilisé pour pallier à ces difficultés de recrutement.

La difficulté de recrutement est partagée par l'Urssaf Caisse Nationale. Un travail va devoir être entrepris sur le contenu des métiers et le positionnement salarial.



SALAIRES

Q

La CFDT demande communication pour la branche recouvrement :

- de la lettre de cadrage de la politique salariale 2022
- du bilan de la politique salariale 2021

R

Réponse de Mr Amghar : La note nous sera adressée suite à cette réunion.

Ce qui effectivement a été fait et nous vous invitons à prendre connaissance de la **lettre de cadrage de politique salariale 2022** et du **bilan de la politique salariale 2021 joints à ce compte rendu.**



BILAN ET TRAVAUX COG

Q

La CFDT demande un point sur les travaux engagés dans le cadre de la future COG et rappelle que la situation aujourd'hui dans le réseau Urssaf montre que les effectifs ne sont pas en adéquation avec les charges de travail.

La CFDT vous demande de porter la défense d'une augmentation des effectifs pour permettre de remplir les missions de service public de qualité attendue par les usagers.

R

Réponse de Mr Amghar : Au mois de juin 2022, par rapport au bilan de la COG, **le réseau était à 88% d'atteinte des engagements de la COG.** L'Urssaf Caisse Nationale considère être au rendez vous à l'exception du recouvrement lié à la crise sanitaire. Sur les grands engagements métiers, le bouquet de services, les outils de contrôle, le droit à l'erreur, l'intégration du RSI, les Urssaf et l'Urssaf Caisse nationale sont au rendez-vous alors que cette COG a été marquée par plusieurs éléments (recouvrement de cotisation non prévues au départ, nouvelles missions et crise sanitaire).

Une phase de discussions va maintenant commencer avec la Direction de la Sécurité Sociale et le Conseil d'Administration concernant les futures fiches de la COG. **La COG ne sera pas conclue pour fin décembre 2022 mais les travaux vont se prolonger sur l'ensemble du premier trimestre 2023.**

L'Urssaf Caisse Nationale a fait son travail d'évaluation de charges/ressources nécessaires.

Le projet de COG se déclinera en 4 ambitions et 11 chapitres autour de la relation de service avec les cotisants, le rôle des Urssaf dans la filiation-affiliation des DSN, la performance du recouvrement, du contrôle et du réseau ainsi qu'un travail sur la DSI.



ATTRACTIVITE

Q

La CFDT constate que le recrutement de salariés quel que soit le poste et le secteur proposé se complexifie. Le manque d'attractivité des emplois est une réalité avec des rémunérations insuffisantes et une charge de travail importante.

Afin de factueliser ce phénomène, la CFDT demande un bilan au sein du recouvrement sur le nombre de démissions, de ruptures conventionnelles et d'abandons de poste.

R

Réponse de Mr Amghar : Pour le régime général, le rapport emploi de l'Ucanss pour 2021 indique que le principal motif de départ reste la retraite (57% des 7869 départs comptabilisés).

Les démissions représentent 20% des départs, les ruptures conventionnelles 8,6% et les licenciements 8,4%

La situation de la **Branche Recouvrement en 2021** est la suivante :

- **55%** des départs sont des **départs en retraite**
- **10,6%** sont des **démissions**
- **9,1%** sont des **ruptures conventionnelles**
- **7,7%** sont des **licenciements**



INPI

Q

INPI (Institut National de la Propriété Industriel) Projet de guichet unique de formalité des entreprises

R

Réponse de Mr Amghar : il va prendre la place des CFE. Il est possible que les publics qui ont l'habitude de s'adresser aux Urssaf continuent de le faire au démarrage de ce projet. Un travail est en cours avec le ministère pour essayer de limiter au maximum les risques. Une probable surcharge temporaire a été anticipée en début d'année 2023 en cas de difficultés techniques sur la quantité, la qualité du flux INPI et les sollicitations des cotisants.

Les questions CFDT qui n'ont pas été abordées en séance ont reçu une réponse par écrit par l'Urssaf Caisse Nationale.

Nous vous invitons à prendre connaissance de ces réponses jointes à ce compte rendu.

LA PROCHAINE INC
RECOUVREMENT:
EN 2023



**Flashez pour
plus d'info
CFDT**



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

**Flashez pour
adhérer**



Retrouvez-nous sur :

