

# INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE RECOUVREMENT DU 25 OCTOBRE 2023

*En présence de Monsieur Yann-Gaël Amghar directeur de l'Urssaf Caisse Nationale, 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 :

- **Le rôle de l'Urssaf dans le juste calcul des droits et prestations des salariés**
- **Le schéma directeur des ressources humaines (SDRH) du réseau Urssaf pour 2023/2027**

Cette réunion se déroulait dans le contexte particulier de boycott des instances nationales par l'intersyndicale dont la **CFDT** fait partie.

Dans le cadre des réunions des INC, l'intersyndicale a convenu qu'elle y participerait et lirait une déclaration intersyndicale en début de séance pour rappeler les trois revendications portées unanimement, à savoir :

- la compensation de la perte du pouvoir d'achat par une véritable augmentation significative de la valeur du point au 1er janvier 2023 qui a minima, tienne compte du niveau d'inflation,
- l'attribution d'enveloppes budgétaires permettant entre autres, la revalorisation des coefficients, la reconnaissance des compétences et le déroulement de carrière, connues en amont de l'ouverture des négociations portant sur les trois classifications des emplois et des rémunérations (E/C, PC et ADD),
- un régime complémentaire frais de santé rééquilibré par une répartition de la cotisation 60% Employeur et 40% Salariés avec un budget complémentaire de 34 M€ (soit 0,6% de la masse salariale).

Il a été également convenu que chaque organisation syndicale puisse lire une déclaration qui lui est propre sur un des sujets à l'ordre du jour de l'INC, choisi en intersyndicale.

Pour l'INC Recouvrement, le sujet qui a été choisi est **le schéma directeur des ressources humaines (SDRH) du réseau Urssaf pour 2023/2027**.

Vous trouverez en annexe la déclaration **CFDT** qui a été lue en séance.

Au terme de la réponse de la direction générale, l'intersyndicale a convenu qu'elle quitterait la séance sans que l'ordre du jour ne soit entamé.

## RÉPONSE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE À LA DÉCLARATION INTERSYNDICALE

M. Yann Gaël Amghar indique ne pas être surpris par la déclaration intersyndicale.

Concernant la valeur du point en 2023, il rappelle le cadrage de la tutelle qui ne permettait pas d'aller au delà des 1.5 % à compter du 1er juillet.

Concernant la classification, le sujet à été évoqué lors de la rencontre des Organisations Syndicales avec le Président du Comex et la Directrice de l'Ucanss du 5 octobre. Il précise qu'il ne veut et ne peut pas interférer ni dans la discussion amorcée, ni sur le positionnement du Comex sur les sujets ciblés par la déclaration de l'Intersyndicale.

Il constate que le Président du Comex est allé dans le sens de l'ouverture mais souligne qu'il faut être deux pour avancer et que ce n'est pas avec une suspension de la participation des Organisations Syndicales aux instances de négociation et d'échanges que les intérêts des salariés pourront avancer.

## RÉPONSE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE À LA DÉCLARATION CFDT



### Sur la formation

La **CFDT** identifie 2 points de vigilance sur le sujet :

- Les conditions garanties aux salariés pour se former ne sont pas les mêmes d'un organisme à l'autre. Tous les salariés ne sont pas assurés de disposer du temps nécessaire à leur formation sur leur temps de travail et pour certains, le temps de formation doit venir s'ajouter au temps de travail. Il est nécessaire de mieux sécuriser les temps à consacrer à la formation.
- L'organisation actuelle de la formation OMEGA n'est pas assez flexible et elle ne permet pas toujours de répondre aux besoins des nouveaux arrivants d'être formés dans un délai rapproché de leur prise de fonction. Il n'y a plus de tuilage du fait de l'absence d'anticipation des départs.

### Réponse de M. Pierre Ramon-Baldié :

Les deux sujets pointés par la **CFDT** sont bien identifiés dans le SDRH. Le SDRH a l'ambition d'améliorer les conditions de réalisation et de suivi des formations continues sous plusieurs angles. Pour progresser, il est prévu de capitaliser sur des formats, des thématiques prêtes à l'emploi afin de permettre plus de régularité et de fréquence des séquences de formation avec une protection des temps dédiés à la formation.

La direction de l'Urssaf CN partage le constat sur le besoin de renforcer la fréquence de lancement des cycles des formation d'Omega pour que les nouveaux embauchés puissent intégrer ces cycles dans des délais qui répondent mieux aux besoins d'accompagnement de leur prise de fonction. Une demande a été faite dans ce sens au Campus Aquitaine qui va revoir l'organisation du dispositif sur ce plan.



### Sur les conditions de travail des conseillers offre de service

L'outil de gestion des plannings WFM (soit disant plus aisé) a un impact sur les plannings et les horaires des conseillers de l'offre de service et génère des contraintes nouvelles. Il y a des interrogations sur la pertinence de cet outil. La **CFDT** souhaite en avoir une présentation lors d'une prochaine INC.

### Réponse de M. Yann-Gaël Amghar :

L'outil WFM utilisé en appui de la gestion des activités des conseillers de l'offre de service est actuellement dans une phase d'expérimentation qui doit justement permettre de détecter les problèmes et de les résoudre. Il ajoute être conscient des difficultés spécifiques de ce métier et de la nécessité de ne pas lui ajouter des contraintes supplémentaires. Il n'ignore pas les enjeux d'attractivité à prendre en compte pour parvenir à pourvoir ce type d'emplois. Il reconnaît par ailleurs un sujet de concurrence de cet outil avec l'appliquet Planisphère qu'il faut clarifier.



### Sur les difficultés de recrutement et la situation des managers

La **CFDT** estime que les réponses apportées par le SDRH sont insuffisantes pour faire face aux difficultés de recrutement qui se traduisent par un nombre élevé de postes non pourvus dans les Urssaf et à un turn-over important, pour répondre à l'enjeu d'attractivité des emplois et aux attentes des salariés sur leurs rémunérations, leurs perspectives d'évolution professionnelle et les conditions de travail notamment l'équilibre vie professionnelle/ vie privée.

Le compte n'y est pas.

La **CFDT** alerte sur la situation des managers exposés à une injonction permanente de faire plus avec moins, en innovant ....Il en résulte une désaffection inquiétante pour les postes de cadres de proximité !

### Réponse de M. Pierre Ramon-Baldié :

Sur le sujet des formations, il faut arriver à sanctuariser les temps de formation et les rendre plus homogènes. Cela a été vu et compris. La formation continue est un enjeu majeur et l'Urssaf CN qui doit progresser sur le sujet en ayant une meilleure capitalisation des thématiques prêtes à l'emploi avec une homogénéité de format et de fréquence.

Pour Omega, il y a une diversité de parcours avec un tronc commun. Il indique que l'Urssaf CN partage notre constat et une demande a été faite au Campus aquitaine d'augmenter les fréquences de ces formations. L'Urssaf CN est dans l'attente de propositions de rénovation de ces cycles de formation.

Le management est une préoccupation permanente et le SDRH fixe un axe de renforcement de la formation des managers. Ce sujet a par ailleurs une dimension transversale et fait l'objet de chantiers interbranches avec lesquels il faut se coordonner. Les métiers du management se prêtent à une approche interbranche qui peut favoriser les mobilités.

La période du Covid et le développement du télétravail qu'elle a impulsé marquent un virage pour le management avec une forte évolution des conditions d'exercice de la fonction. La généralisation d'un mode de travail hybride transforme la relation des managers avec les équipes et requiert des managers, le développement de nouvelles postures. Dans ce contexte du travail à distance, le manager, qui n'est plus aujourd'hui en lien continu avec son équipe sur le lieu de travail, doit évoluer vers un mode d'accompagnement attentionné qui prend en compte des besoins de personnalisation et trouver des réponses plus individuelles.

C'est sous cet angle de l'évolution de la posture managériale que le SDRH oriente les actions à mener pour aider les managers dans leurs missions.

PROCHAINE INC  
RECouvrement  
EN 2024



**Flashez pour  
plus d'info  
CFDT**



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

Retrouvez-nous sur :



**Flashez  
pour  
adhérer**



## Déclaration CFDT PSTE

### Instance Nationale de Concertation

### Recouvrement du 25 octobre 2023

Dans le cadre de cette INC, il nous est présenté le schéma directeur des ressources humaines du réseau Urssaf pour 2023/2027.

La **CFDT** fait part de ses inquiétudes et attend des réponses sur les points suivants :

➤ Concernant les formations, nous faisons le constat d'importantes différences entre les organismes. Certains ont des temps dédiés, positionnés sur les plannings là où d'autres doivent trouver eux même le temps de formation dans leur emploi du temps déjà surchargé. Ainsi les salariés en surcharge de travail ne peuvent que se trouver en difficulté pour suivre des formations dont certaines sont très chronophages comme par exemple la formation Voltaire.

Dans l'attente des formations lancées par le national, les formations OMEGA sont également moins « flexibles », les agents restent plus longtemps sans être formés. Les formations des CDD, alternants, nouveaux arrivants sont souvent décalées dans le temps alors qu'il est indispensable que ces dernières soient immédiatement effectives. Toutes ces situations peuvent amener à favoriser les formations « sur le tas » au poste de travail au détriment des formations initiales. La **CFDT** regrette que le « tuilage » ne puisse plus se pratiquer au vu des contraintes liées à la gestion des départs non anticipés.

Malgré une COG qui augmente sensiblement les effectifs, à ce stade la charge de travail constatée reste toujours très élevée dans de nombreux services.

Pour la **CFDT** il est indispensable de sécuriser les temps à accorder à la formation pour que les salariés puissent se former dans de bonnes conditions. Cela implique *a minima* que la charge de travail soit proportionnelle au temps de travail et que la formation soit comprise dans ce dernier et non en plus de ce dernier.

➤ Concernant les COS, la **CFDT** vous alerte sur la mise en place de l'outil WFM. Il a été présenté dans les CSE qui l'expérimentent comme un outil permettant plus de flexibilité pour les agents, dans la réalité il serait plus contraignant que

facilitant. Il entraînerait des changements de planning journalier et d'horaire en supprimant pratiquement le délai de prévenance parfois d'un jour pour l'autre. La **CFDT** estime que cela dégrade l'équilibre vie privée/vie professionnelle des salariés concernés. Le métier de COS souffre déjà d'un manque d'attractivité important, la **CFDT** craint que cet outil soit un élément aggravant.

Avant la généralisation de ce dernier, la **CFDT** souhaite une présentation de cet outil lors d'une prochaine INC.

➤ Concernant les recrutements, la **CFDT** alerte une nouvelle fois sur le nombre de postes non pourvus (disparate selon les régions et métiers) et le turn-over qui est de plus en plus important, certains salariés ne restant que quelques jours.

Pour la **CFDT**, renforcer l'attractivité des métiers nécessite :

- Des rémunérations à la hauteur des emplois proposés. Le constat est sans appel, le compte n'y est pas !
- Des parcours professionnels valorisants. Le constat est sans appel, le compte n'y est pas !
- Des conditions de travail qui permettent une conciliation vie privée/vie professionnelle et une meilleure prise en compte de la santé au travail.
- Du sens et de l'intérêt au travail.

La **CFDT** déplore que l'écart soit grand entre ce qu'attendent les salariés et les personnes en recherche d'emploi, dont les jeunes.

➤ Concernant les managers, la **CFDT** vous alerte sur leur situation. L'expression « être entre le marteau et l'enclume » est malheureusement toujours d'actualité. Ainsi ils sont en première ligne et souffrent de l'écart entre la réalité du terrain, les demandes des employeurs et les injonctions qu'ils peuvent recevoir : faire plus avec moins en innovant pour résoudre ce problème.

Pour la **CFDT**, cette problématique est également un frein à l'attractivité dans de nombreux organismes les postes de manager de proximité sont difficiles à pourvoir par manque de volontaires.