

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE RECOUVREMENT DU 14 AVRIL 2025

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, Marie Froment et Virginie James, représentantes de l'Ucanss.

L'ordre du jour de cette INC :

- **La semaine en 4 jours**
- **L'Urssaf digitale.**

En déclaration préalable à cette réunion, la **CFDT** rappelle que, même si la classification n'est pas inscrite à l'ordre du jour, nous souhaitons obtenir des réponses aux questions posées par écrit, notamment concernant le repérage des emplois informatiques.

M. Lentile nous indique que des réponses complètes seront apportées une fois les thèmes de l'ordre du jour traités, ou par écrit ultérieurement.

La **CFDT** souligne que la branche recouvrement est pionnière sur la question de l'éthique de l'Intelligence Artificielle (IA) avec l'élaboration d'une charte déontologique. Nous demandons que les préoccupations exprimées soient entendues et relayées efficacement.

→ La semaine en 4 jours

M. Lentile présente le cadre général : bien que cette thématique provienne d'une demande des pouvoirs publics, elle a également été remontée pour discussion en INC.

L'objectif est de favoriser un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Il précise qu'il ne s'agit pas d'une réduction du temps de travail : les horaires (36 ou 37 heures) sont répartis sur 4 jours.

La démarche repose sur l'expérimentation, le volontariat et la réversibilité. Elle permettrait également à certains agents de repasser à temps plein.

Modèles expérimentés (avec 2 jours de présence obligatoire sur site) :

- Semaine de 4 jours,
- Semaine de 4,5 jours,
- Alternance : 1 semaine de 4 jours / 1 semaine de 5 jours.

Exclusions : managers, inspecteurs du recouvrement, agents au forfait jours, apprentis, stagiaires et personnel à 39 h.

Résultats :

- Urssaf Picardie : 3 volontaires seulement ; les journées de 9 h ont été jugées trop longues.
- Urssaf Centre, Pays de la Loire et Franche-Comté : taux d'attractivité de 3 %.

M. Lentile précise qu'il n'est pas envisagé d'imposer cette formule à tous les salariés. Il ne serait d'ailleurs pas possible que l'ensemble des salariés des Urssaf soient sur cette formule.

La **CFDT** soutient la diversification des formules horaires qui permet plus de souplesse pour les salariés en fonction de leurs besoins. La semaine en 4 jours n'est pas une nouveauté, c'est une formule qui existait déjà dans certains organismes (comme au sein de l'ex Urssaf de l'Isère).

Nous saluons l'ouverture de ce large débat et resterons vigilants afin d'éviter d'éventuels revirements futurs.

→ L'Urssaf digitale

M. lentile présente les différents outils déployés, fruit de la construction d'un modèle hybride combinant outils numériques (notamment l'intelligence artificielle) et présence humaine. Il précise que ces outils offrent à tous les usagers le choix entre une réponse automatisée et un contact avec un agent.

Les différents outils :

	Fonctions principales	Statistiques 2024
ChatBOT	messaging instantanée par l'IRA sur des demandes simples	5.3 M d'utilisateurs, 6.3M de conversations
VoiceBOT	réponses automatisées sur des demandes simples	1.1 M d'appels
LiveBOT	messaging instantanée	350 agents formés et 62 500 conversations
MailBOT	lecture, routage dans le bon circuit et proposition de réponse par l'IA ou IAG	

Il souligne également que les données sont hébergées en France, sans recours à un cloud extra-européen. La démarche est conforme au RGPD (Règlement général sur la protection des données) et a été validée par la DPO (Déléguée à la Protection des Données) ainsi que les RSSI (Responsables de la Sécurité des Systèmes d'Information).

Cette mise en œuvre s'appuie sur le volontariat, des ateliers de co-construction et des points de suivi réguliers. L'objectif est de mieux absorber les demandes simples et répétitives, afin de libérer du temps pour que les agents puissent se consacrer à des missions plus complexes.

À terme, l'ambition est que, d'ici la fin de la COG, l'ensemble des 16 publics cibles soient concernés.

La **CFDT** s'interroge sur les moyens de contrôle de la mise en place de l'intelligence artificielle dans nos organismes. La création et l'alimentation des données auront un impact sur l'ensemble de nos systèmes d'information et généreront des coûts : comment la performance de ces outils sera-t-elle évaluée ?

L'intelligence artificielle est un enjeu majeur qui traverse le monde du travail. Elle transforme les rapports au travail et les métiers, tout en posant la question cruciale de la sécurité des données.

Il est donc essentiel que les Instances Représentatives du Personnel (IRP) soient pleinement associées à la mise en œuvre des outils numériques dans les organismes.

Pour la **CFDT**, la formation des agents constitue également un levier indispensable pour accompagner ces évolutions.

M. lentile adhère également à l'idée qu'il n'est plus réellement possible aujourd'hui de faire le choix de ne pas développer ces outils : on ne peut pas être un organisme moderne sans recourir à l'intelligence artificielle.

Il reconnaît que les préoccupations exprimées sont légitimes, notamment en ce qui concerne le degré d'information et de transparence vis-à-vis des salariés.

À ce titre, il rappelle la mise en place de l'exposition Explor'IA dans l'ensemble des Urssaf, ainsi que les formations proposées aux agents concernés, avec un accompagnement assuré par des experts. Concernant la performance de ces outils, Damien Lentile admet qu'il existe encore des marges de progression : ce sont des dispositifs récents, en constante amélioration. Sur la crainte d'une déshumanisation des services, il insiste sur la complémentarité entre les outils numériques et les autres canaux de contact, notamment les Maisons France Services, mais aussi et surtout le téléphone, qui demeure le moyen de contact le plus plébiscité par les usagers. Il rappelle également que l'utilisateur peut à tout moment demander à être mis en relation avec un agent humain, s'il ne souhaite pas dialoguer avec un assistant automatisé. Pour M. Lentile, il ne s'agit pas d'une logique de concurrence, mais bien de complémentarité. Les coûts liés à ces outils et dispositifs ne se font pas au détriment des moyens existants, notamment en ce qui concerne la rémunération et la masse salariale. Enfin, en réponse à la question du sens au travail, il souligne que l'automatisation des tâches simples et répétitives permet aux agents de se recentrer sur des missions plus complexes et à plus forte valeur ajoutée. S'agissant de la simplification, il rappelle que le rôle de l'Urssaf est d'être une interface entre des règles complexes et des usagers non experts en législation. Le développement des outils numériques répond précisément à cet objectif : faciliter l'accès aux droits et aux démarches.

La **CFDT** demande également que soit mise sur la table la question de la prime de fonction pour les agents non-COS (Conseillers Offre de Service) connectés au Livechat.

En réponse, M. Lentile reconnaît le caractère légitime de cette revendication et indique qu'il conviendrait de l'intégrer aux prochaines négociations sur les primes de fonction. Cependant, l'Ucanss rappelle que cette négociation nationale est actuellement suspendue.

La **CFDT** continuera de porter cette demande.

La **CFDT** a posé d'autres questions sur ce thème qui n'ont pu être traités en séance, vous trouverez ci dessous les réponses écrites qui nous ont été apportées.



➤ **Quels moyens de contrôle ou d'audit sont disponibles pour évaluer l'efficacité réelle et le coût bénéfice de ces outils ?**

Des interfaces dédiées permettent un suivi continu d'indicateurs de performance des outils en place (taux de compréhension, taux d'appels aboutis bots, satisfaction, ...).

Des analyses sont menées en collaboration avec la DAPS pour mesurer l'impact des composants digitaux sur les contacts entrants (particulièrement en nombre d'appels téléphoniques évités par exemple)

Au-delà de l'efficacité, il s'agit aussi de répondre à l'évolution des usages : besoin de mode conversationnel pour accéder à de l'information, plus adapté dans une logique de facile à lire et à comprendre.

➤ **Des clauses de performance, de sécurité et de respect du RGPD ont-elles été intégrées dans les contrats avec les fournisseurs ?**

Oui, des clauses liées à la performance, la sécurité et le RGPD sont intégrées aux contrats avec les éditeurs.

➤ **Les organisations syndicales ont-elles été informées ou consultées sur le choix de ces prestataires ?**

La sélection des éditeurs a été faite suivant la méthodologie classique d'un projet informatique. Les choix des fournisseurs pour le voicebot, le chatbot/livechat et pour la base de connaissance ont été effectués dans le cadre des process de gestion internes des achats dans le respect des règles de la commande publique. Les normes d'accessibilité ont été prises en considération dans le choix des solutions.

➤ **Quels sont les fournisseurs sélectionnés pour ces outils ? Quel processus de sélection a été mis en œuvre ?**

La solution voicebot est mise à disposition au travers du marché de la téléphonie Aramis 3. Les autres fournisseurs sont Dydu pour chatbot/livechat et Mayday pour la base de connaissance. Comme répondu à la question précédente, l'achat de prestation se fait selon les processus de gestion des achats dans le cadre des règles de la commande publique.

➤ **Quels sont les montants engagés à ce jour pour les solutions internes et pour les solutions achetées sur le marché ? Quel est le coût global de conception, déploiement, maintenance et formation pour chaque composant (chatbot, voicebot, mailbot) ?**

Les coûts liés aux architectures techniques sont intégrés aux budgets des SI (run et build), classiquement au même titre que d'autres briques, et constituent une très faible partie de l'enveloppe annuelle budgétaire dédiée.

La MCO se fait de manière identique.

➤ **Quels sont les critères d'évaluation des bénéfices réels pour les usagers ? Comment est mesuré l'impact qualitatif ?**

Les critères d'évaluation sont notamment la satisfaction, la résolution au 1er contact grâce à un routage

précis des demandes, l'autonomie des usagers

L'impact qualitatif est mesuré à travers des enquêtes de satisfaction.

Par exemple, à date la moyenne de satisfaction exprimée par les usagers ayant bénéficié d'une réponse par un voicebot est de 3,9/5, ou encore, la moyenne de satisfaction des usagers ayant bénéficié d'un échange par livechat est de 4,6/5.

➤ **Quels indicateurs permettent d'évaluer la charge de travail réelle des agents (effet ciseau entre baisse de contacts simples et complexification du reste) ?**

La proportion de prise en charge d'appels par les voicebots contribue à réguler les volumes d'appels téléphoniques pris en charge par les collaborateurs. A date, les bots ne répondent qu'aux questions génériques donc n'absorbent pas de volumes importants de questions simples personnalisées. En prenant en charge une partie des appels entrants, les bots permettent aux collaborateurs, à nombre d'appels égal, de mieux traiter les appels pris à leur niveau. Mais il n'y a pas de complexification d'appels : les appels émis vers les organismes doivent être répondus quoi qu'il en soit.

➤ **Quelles garanties pour que les outils ne viennent pas renforcer la déshumanisation des relations ?**

L'objectif de la mise en place des différents composants Urssaf Digitale (bots inclus) est d'assurer aux usagers un traitement de leurs demandes/ évolutions de leurs usages adapté à leurs attentes en termes d'autonomie ou de relation humaine :

- 24h/24 et 7j/7 : absorption des flux en mode conversationnel hors horaires d'ouverture

- Possibilité de parler à un humain sans contrainte dans les horaires d'ouverture

Un guide d'usage est en cours de rédaction pour rappeler, à l'ensemble des collaborateurs impliqués dans l'entraînement / paramétrage des bots, le cadre de déploiement et notamment l'importance de router vers une personne physique en cas d'incompréhension et souhait de l'utilisateur. Les bots absorbent une partie des flux, ce qui permet de dégager plus de temps pour traiter les dossiers qui le nécessitent (pas forcément les plus complexes). La mise en place et l'amélioration continue des composants est effectuée avec des agents de la relation de service particulièrement sensibilisés à ce sujet.

➤ **Quels dispositifs de formation sont prévus ? Pour quels profils d'agents ?**

Plusieurs types de formations sont prévues, en présentiel ou distanciel :

Formations à destination des agents ;

formation chabot

formation voicebot

formation livechat

formation bonnes pratiques rédactionnelles

formation UX conversationnelle

formation amélioration continue bots

Formations managers

formation pilotage des indicateurs

➤ **Quels sont les impacts attendus sur les emplois, y aura t'il la création d nouveaux métiers ?**

Il s'agit plus d'une évolution des métiers en lien avec les usagers que de nouveaux métiers. De nouvelles activités émergent en effet autour de la configuration et l'amélioration des bots, ainsi que de la gestion de la base de connaissance.

➤ **Existe-t-il une cartographie nationale des outils déployés dans chaque Urssaf ?**

Oui, les informations sont disponibles via le Sharepoint Urssaf Digitale (ouvert à tous les collaborateurs)

➤ **Les outils sont-ils conformes au RGPD ? Une analyse d'impact (AIPD) a-t-elle été réalisée ?**

Les outils sont conformes au RGPD, la mise en place et l'exploitation des outils est validée par la Direction de la Gestion du risque de la Caisse nationale dont le périmètre de responsabilité contient les questions informatique et libertés). Il a été validé qu'il n'était pas nécessaire de mener une AIPD

➤ **Quel rôle ont les IRP dans le choix et l'adaptation des outils ?**

La gestion des outils de travail (choix, maintenance, etc.) relève de l'employeur par définition.

➤ **Les outils sont-ils auditable et pilotables localement ? Existe-t-il une clause de réversibilité ?**

Les outils sont auditable et pilotés localement. Il existe des clauses de réversibilité dans la relation entre l'Urssaf et les éditeurs. Exercice déjà réalisé 2 fois avec retour d'expérience très positif de la part des collaborateurs.

➤ **Comment la voix des agents est-elle intégrée dans le suivi des expérimentations ?**

A chaque expérimentation qui a précédé le déploiement d'un composant, la contribution des agents a été un pilier essentiel de l'évaluation de l'expérimentation. Celle-ci est intégrée grâce à des questionnaires d'évaluation dédiés, des points d'échanges réguliers, des interviews réalisées par les chargés d'accompagnement de l'équipe Urssaf Digitale et font l'objet d'un chapitre spécifique dans les retours d'expérience des expérimentations. La Caisse nationale dédie ainsi une équipe à 100% sur le sujet Urssaf Digitale avec des chargés d'accompagnement à l'écoute de chaque collaborateur de la communauté Urssaf digitale - toute l'équipe connaît chaque collaborateur mobilisé en Urssaf.

➤ **Quels canaux permettent aux agents de signaler les dysfonctionnements ou leurs difficultés d'usage ?**

Il existe des animations hebdomadaires pour signaler des difficultés en phase de montée en compétence et des canaux teams dédiés pour la phase de RUN Les chargés d'accompagnement de l'équipe Urssaf Digitale sont dédiés par projets et sont donc les interlocuteurs privilégiés des collaborateurs mobilisés en Urssaf

➤ Une clause de revoyure est-elle prévue dans chaque organisme déployant un ou plusieurs outils ?

Le déploiement des composants en Urssaf se fait en première intention sur la base du volontariat des Urssaf qui s'engagent à enrichir progressivement le nombre de scripts dans les bots et le nombre de collaborateurs sur le livechat. Le rythme est adapté avec l'Urssaf concernée en prenant en compte chaque contexte spécifique. En cible fin de COG, toutes les composantes de l'Urssaf digitale devront être déployées dans tous les organismes.

➤ La bascule vers l'omnicanalité est-elle réellement accompagnée ? Comment garantir que ces nouveaux canaux ne génèrent pas un stress supplémentaire ?

A ce jour, la logique « omnicanal » concerne les articulations des canaux - Chatbot > Livechat, - Voicebot > Téléphonie avec récupération de l'historique et visibilité sur qualification par bot. Chaque déploiement se fait par palier de 20% afin d'évaluer les éventuelles insatisfactions non anticipées dans la phase de conception sur des flux limités. Pas de double activité sur des flux temps réel pour les agents (donc pas de téléphone + livechat sur une même plage d'activité) et pas d'obligation de multi conversations en activité livechat. En absorbant une partie des demandes génériques, les bots permettent de réduire la charge des collaborateurs qui traitent des contacts entrants.

Des travaux d'intégration au SI sont en cours pour renforcer la vision omnicanales, ainsi que l'intégration à l'outil « vision 360 ».

➤ Une réflexion sur les effets cognitifs, le multitâche et l'instantanéité est-elle menée ?

L'entraînement des bots se fait sur des plages dédiées donc pas de multi tâches. Les agents positionnés sur le livechat n'effectuent pas d'autres activités sur des flux temps réel : par conséquent il n'y a pas d'ajout cognitif particulier par rapport à une conversation téléphonique et à la façon dont les collaborateurs doivent gérer le processus de réponse (comprendre la demande et la faire préciser, mobiliser des ressources cognitives pour préparer la réponse (soit par son expérience et sa compétence, soit par l'accès à une information à rechercher), exprimer la réponse en langage facile à comprendre, s'assurer de la bonne compréhension de la réponse et favoriser l'autonomie ultérieure de l'utilisateur en évitant une réitération sur le même sujet). L'existence, l'unicité, l'accessibilité et la prise en main de la base de connaissance déployée dans le cadre d'Urssaf Digitale est saluée par les agents comme un outil très facilitant pour les aider à répondre aux usagers (en limitant le nombre de sources pour trouver les bonnes procédures, à jour, dans les bonnes formulations, en une source unique, à leur poste de travail).

➤ Les usagers sont-ils systématiquement informés qu'ils interagissent avec une intelligence artificielle (chatbot, voicebot) ?

Oui, systématiquement.

➤ L'information fournie aux usagers est-elle conforme aux recommandations de la CNIL et aux exigences du règlement européen sur l'IA (IA Act) ?

Oui, la DPO nationale (Direction de la Gestion du risque) est associée au déploiement d'Urssaf Digitale afin de nous assurer que nous sommes conformes aux recommandations de la CNIL. Les chatbots et voicebots sont en cours de classification IA Act, a priori en « Risque limité » avec une obligation d'information et de transparence, ce que nous faisons déjà.

➤ Quelles modalités de recours ou d'escalade vers un agent humain sont prévues pour l'utilisateur ? Sont-elles clairement visibles ?

Un usager peut à tout moment demander à parler à un « agent humain ». Voicebots : escalade directe à un agent pendant les heures d'ouvertures. Chatbots : proposition de mise en relation livechat pendant les heures d'ouvertures et si un agent est disponible, sinon renvoi vers les canaux traditionnels (téléphone, mail).

- **Un usager peut-il refuser l'utilisation d'un canal automatisé et demander à être directement pris en charge par un agent ?**
Oui, à tout moment.
- **Une politique de transparence sur les algorithmes et leur fonctionnement a-t-elle été communiquée aux usagers ?**
Nous sommes transparents sur le fait que l'utilisateur converse avec un bot avec par exemple les mentions suivantes sur les chatbots :
« Bonjour 🙋, je suis le chatbot de l'Urssaf, en quoi puis-je vous aider ? ⚠ Ce chatbot n'a pas besoin de connaître vos informations personnelles pour fonctionner. Veuillez à ne pas en communiquer lors de vos échanges. ⚠ »
Il n'y pas d'obligation particulière sur les algorithmes à date. Les bots ne prennent aucune décision à titre individuel. Aucun algorithme ne peut donc entraîner un impact individuel pour l'utilisateur : il s'agit de contenus génériques, sans informations personnelles, comme sur Urssaf.fr mais en mode conversationnel.
- **Les informations collectées par les bots sont-elles anonymisées ? Quelles garanties sont offertes en matière de durée de conservation et de sécurité des données ?**
Lors de la mise en relation avec un bot, il est précisé qu'il n'est pas nécessaire de fournir de données personnelles : « Bonjour 🙋, je suis le chatbot de l'Urssaf, en quoi puis-je vous aider ? ⚠ Ce chatbot n'a pas besoin de connaître vos informations personnelles pour fonctionner. Veuillez à ne pas en communiquer lors de vos échanges. ⚠ »
En accord avec la Direction de la gestion du risque de la caisse nationale (SDIL), la durée de conservation des données est de 45 jours. Au-delà les données sont anonymisées.
- **Un registre des traitements des données opérés par les outils numériques (chatbots, voicebots, mailbots) est-il disponible pour contrôle par la CNIL et les IRP ?**
Oui.

➡ Questions CFDT concernant la classification

1. Consigne nationale et classification

➡ La **CFDT** souhaite savoir des consignes nationales existent concernant la mise en œuvre de la classification et entre autres sur les travaux de cotations et les positionnements des emplois non repérés au sein des grilles de classification.

➡ La **CFDT** demande si des orientations nationales sont transmises au réseau pour encadrer cette évaluation, garantir l'équité de traitement, et éviter des disparités entre organismes.

↪ L'Urssaf Caisse Nationale confirme que des consignes nationales ont été données pour guider les travaux techniques de repositionnement, comme le rattachement des salariés au bon code emploi et pour répondre aux conditions cumulatives de l'article 5.1 du protocole d'accord.
Pour les emplois repérés au niveau local, le travail de cotation doit bien s'effectuer au niveau local.

2. Qualité et complétude des documents fournis aux CSE

La **CFDT** constate, dans plusieurs Urssaf, que les documents transmis dans le cadre de l'information-consultation des CSE sont incomplets. Sont notamment relevés :

- L'absence de ventilation des effectifs par emploi ;
- Le manque d'éléments sur les positionnements actuels avant reclassement ;
- L'inaccessibilité de certains référentiels emploi, notamment sur Talentsoft.

➔ La **CFDT** demande que l'Urssaf Caisse nationale rappelle à l'ensemble du réseau que tous les documents nécessaires doivent être systématiquement mis à disposition des représentants du personnel, dans des formats lisibles, comprenant a minima : les effectifs par emploi, les correspondances entre anciens et nouveaux emplois, et l'accès intégral aux référentiels.

↪ Concernant la qualité et la complétude des documents fournis par les CSE, M. Ientile nous indique être très concerné par l'anonymisation des données dans la transmission des documents. C'est pour cela qu'on retrouve parfois une ventilation par métier et non par emploi, il faut donner le maximum d'informations aux élus sans rompre l'anonymat des salariés.

3. Absence de parcours d'évolution pour les emplois repérés localement

L'accord national prévoit que la classification soit un outil structurant pour la gestion des parcours professionnels (cf. art. 7.5 de l'accord). Or, la **CFDT** constate qu'aucun parcours n'est aujourd'hui proposé pour les emplois localement repérés, contrairement à ceux relevant d'un repérage national. L'annexe 2 précise pourtant qu'un métier ou emploi non repéré peut être positionné sur plusieurs niveaux de qualification « si la différenciation des activités et de responsabilités qu'il revêt justifie cette différence de cotation ».

La **CFDT** considère qu'il est essentiel, dans le respect de l'esprit et de la lettre de l'accord national, que cette logique de progression soit également rendue possible pour les emplois non repérés. Il ne saurait y avoir de traitement différencié réduisant les perspectives professionnelles des salariés concernés.

➔ La **CFDT** demande à l'Urssaf Caisse nationale de rappeler que ces emplois doivent aussi bénéficier d'une projection en termes de progression professionnelle, avec des paliers clairs, cotés selon la méthode nationale, et assortis de perspectives concrètes d'évolution.

↪ Pour M. Ramon-Baldié il n'y a aucune ambiguïté, il faut appliquer en local l'accord national et en particulier l'article 5.1 : les emplois doivent progresser sur 2 à 3 niveaux. Il ne doit pas avoir de poste bloqué.

Si c'était le cas, il faudrait en faire le signalement.

4. Disparités dans l'affectation à la grille informatique

S'agissant des métiers de la famille "Gestion des systèmes d'information" repérés localement, la **CFDT** constate des pratiques inégales selon les Urssaf concernant l'affectation des salariés informaticiens à la grille spécifique dédiée (soit la grille informatique). Alors que certaines Urssaf présentent à leurs CSE des projets de positionnement de ces emplois sur la grille informatique, d'autres maintiennent ces derniers sur la grille administrative.

La **CFDT** conteste vigoureusement le choix de les positionner sur la grille administrative. Cette décision est en totale contradiction avec les dispositions nationales : les trois métiers repérés au niveau national relèvent de la grille informatique, et cette différenciation avait été justifiée par la technicité particulière de ces postes. Rappelons que c'est précisément pour cette raison que le critère 1 "connaissances et technicité" est doublé dans la grille informatique.

La **CFDT** estime que le choix de positionner localement tous les emplois informatiques sur la grille administrative constitue une atteinte à l'objectif d'harmonisation porté par ce texte.

➔ La **CFDT** demande une clarification de l'Urssaf Caisse Nationale sur ce sujet.

➤ Pour M. Ramon -Baldié, il n'existe pas d'emploi informatique au sein des organismes locaux ce qui justifie qu'au niveau local, il n'y ait pas d'emplois positionnés sur la grille du personnel informatique. Ils sont tous normalement à la DSI depuis la nationalisation des centres informatiques.

Après quelques échanges, M. Ramon Baladié reconnaît qu'il y a 4 concepteurs-développeurs qui seront transposés sur la grille du personnel informatique.

Dans l'ancienne classification, il n'y avait pas d'emplois repérés comme actuellement, les libellés d'emploi ne correspondent peut être pas à ce que font les agents.

Pour la **CFDT**, **cette réponse n'est pas acceptable**, les emplois informatiques existent dans le réseau des Urssaf et une grande partie sont non repérés et appellent donc un repérage local. Les positionner sur la grille administrative constitue une entorse à l'accord classification et est une atteinte à l'objectif d'harmonisation porté par le texte de classification, La **CFDT conteste fermement le positionnement de l'Urssaf Caisse Nationale**. Une analyse juridique est en cours et sera prochainement transmise à l'Urssaf Caisse Nationale.

5. Articulation entre la classification et la VMF des inspecteurs

➔ La **CFDT** demande quelles seront les modalités d'application de l'accord relatif aux personnels chargés d'une activité de contrôle au sein de la branche recouvrement du 27.02.2009 concernant l'articulation du dispositif VMF avec la mise en œuvre de nouvelle classification pour le passage du niveau 6 à 7.

➤ Il n'y a pas difficulté particulière, le protocole d'accord s'applique pour les Inspecteurs du Recouvrement sur la VMF pour un passage de niveau 6 à 7. Concernant le passage au niveau 8, c'est l'accord classification qui s'applique.



Je souhaite adhérer



Retrouvez-nous sur



**Flashez
pour
adhérer**

