

Guide de déontologie

S'appuyant sur les valeurs dans lesquelles se reconnaissent l'ensemble des collaborateurs et qui ont été exposées dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion 2006 – 2009, la branche du recouvrement a décidé de réaffirmer les principes déontologiques qui guident l'action de chacun dans l'exercice de la mission de financement de la protection sociale

Cette mission ambitieuse se doit de reposer sur une qualité de service irréprochable et sur un professionnalisme exemplaire.

La réussite de notre réseau vis-à-vis de nos cotisants, de nos partenaires et de nos autorités de tutelle, en dépend.

L'objectif de ce document, élaboré en association avec des responsables du réseau, est d'offrir un cadre de référence commun à tous les salariés de la branche. Sous la forme d'un guide déontologique, il vise à faire vivre l'ensemble de ces valeurs au quotidien.

En souhaitant que son appropriation vous soit la plus aisée et la plus naturelle possible, je compte sur le sens de la responsabilité qui anime chacun d'entre vous pour faire de notre branche un acteur incontournable et reconnu du système de protection sociale et de chaque organisme une entreprise responsable d'un point de vue social et environnemental.

Pierre RICORDEAU

Préambule

Les collaborateurs de la branche du Recouvrement sont chargés d'une mission essentielle de service public : assurer la collecte des contributions et cotisations sociales destinées à financer la protection sociale.

Cette mission s'effectue dans un cadre légal.

Les dispositions qui définissent le cadre légal de la collecte et de la répartition des fonds encaissés par le Recouvrement sont votées par les représentants de la Nation chargés, également, d'en contrôler le respect.

Elles sont, ensuite, traduites en décrets et circulaires d'application par les pouvoirs publics. Les partenaires sociaux participent à leur mise en œuvre.

Dans le cadre de la mission de service public qui leur est confiée, les collaborateurs de la branche du Recouvrement partagent un ensemble de valeurs :

- le respect de la personne et de l'équité qui se manifeste par l'écoute, le dialogue et la disponibilité tant dans l'environnement de travail quotidien au sein de la branche, de l'organisme, de l'équipe que vis-à-vis des usagers et des partenaires,
- l'égalité de traitement qui se justifie par la nécessité de garantir aux personnes placées dans une situation identique, un traitement similaire,
- la transparence qui se traduit par une rigueur dans le recouvrement des fonds publics, leur gestion et leur utilisation ; elle caractérise également les relations entre les acteurs du réseau,
- la solidarité qui témoigne de la capacité à savoir agir en réseau et en partenariat pour servir une ambition collective,
- le professionnalisme, c'est à dire la capacité à utiliser et développer ses compétences pour innover et garantir la meilleure qualité de service possible,
- l'éco-responsabilité en tant que salarié et citoyen afin de préserver l'environnement pour un développement durable.

Ces valeurs permettent à l'ensemble des collaborateurs de la branche, de partager des principes d'action et de comportement professionnels communs.

Pourquoi un guide de déontologie ?

Ce guide de déontologie concrétise les valeurs de branche en une série de règles de conduite professionnelle.

Leur exposé permet d'en assurer le partage et l'égal respect par tous.

A qui s'adresse ce guide ?

Il s'adresse à l'ensemble des collaborateurs de la branche, dirigeants et salariés, quelle que soit leur activité, quel que soit leur organisme (Urssaf, Centres informatiques, Cgss, centres nationaux, Agence centrale des organismes de Sécurité sociale).

Quelle est la portée de ce document ?

Ce guide regroupe, en un seul document, les principes qui conduisent les actions quotidiennes. Il constitue un cadre de référence qui guide et protège l'action de chacun. Il ne se substitue pas, ne fait pas obstacle et n'ajoute pas aux obligations spécifiques attachées aux emplois et aux statuts.

□ **LE RESPECT DES PERSONNES ET DES DROITS**

Le respect des personnes se traduit notamment :

- par une attitude non discriminante de courtoisie et de respect vis à vis des collègues, collaborateurs, usagers et partenaires du service public,
- par un engagement de ponctualité, une assiduité et une conscience professionnelle,
- par une attitude fondée sur l'ouverture, l'écoute et la disponibilité favorisant une personnalisation et une adaptation dans le traitement des problématiques posées.

Le respect des droits s'exprime notamment au travers :

- de la motivation des réponses,
- de l'indication systématique des délais et les voies de recours,
- du respect des textes, des procédures et du principe du contradictoire,
- du respect du droit d'accès aux documents (accès au dossier).

□ **LA LOYAUTE :**

Chaque collaborateur exerce sa mission avec loyauté, vis à vis de son organisme, de la branche du Recouvrement et de l'Institution.

Cette loyauté se manifeste à l'égard de l'organisme, de la branche et de l'institution par une obligation morale de réserve qui vise à ne pas nuire à chacune de ces structures dans l'exercice de sa mission de service public.

De même, chaque collaborateur s'attache à partager l'information, travailler dans un esprit d'équipe en s'abstenant de tout comportement visant à entraver l'accomplissement des missions d'un collaborateur, d'un service ou d'un autre organisme.

Tout collaborateur ayant connaissance d'informations susceptibles de nuire à son organisme, à la branche ou à l'Institution manifeste, un devoir d'alerte et de vigilance en informant un responsable hiérarchique ou son directeur.

□ **L'INTEGRITE :**

Chaque collaborateur utilise les moyens mis à sa disposition pour le bon exercice de sa mission et consacre l'intégralité du temps professionnel aux missions qui lui sont confiées.

Il est prévu par les textes que tout collaborateur travaillant à temps complet ne peut exercer une autre activité rémunérée à l'exception des dérogations réglementairement prévues et qui sont les suivantes :

- production d'œuvres scientifiques, littéraires ou artistiques, dès lors qu'elles ne portent pas atteinte à l'obligation de réserve et à la discrétion qui s'imposent à tout agent;
- réalisation d'expertises ou de consultations, sur la demande d'une autorité administrative ou judiciaire, avec l'autorisation du supérieur hiérarchique ;
- réalisation d'activités d'enseignement qui relèvent de la compétence de l'agent.

Dans le cadre de son activité quotidienne, chaque collaborateur doit veiller :

- à ne pas se trouver en situation de "conflit d'intérêts". Ainsi, lorsqu'un collaborateur est amené, dans le cadre de ses fonctions, à devoir traiter le dossier d'une entreprise, d'une association ou d'une personne physique avec laquelle il entretient un lien quelconque, il le signale à son employeur, afin de prévenir toute ambiguïté et de pouvoir faire jouer son droit de retrait ;
- à ne pas profiter de ses fonctions pour régler des conflits personnels, avantager ou désavantager des personnes de son environnement privé ;
- à ne pas tirer avantage de sa position pour accepter des cadeaux ou des services susceptibles d'altérer sa capacité de décision et/ou d'action.

D'une manière générale, il lui appartient d'être vigilant afin de prévenir toute tentative d'intimidation ou de pression et de ne pas se trouver associé, directement ou indirectement, à une action à caractère frauduleux.

Chaque collaborateur s'engage :

- à ne pas altérer les informations traitées dans le cadre professionnel,
- à veiller aux biens de l'Institution qui doivent être utilisés conformément à leur objet (matériel informatique, logiciel, matériel administratif, locaux, ...) et de façon éco-responsable.

□ LA TRANSPARENCE

La transparence relève d'un exercice permanent qui se traduit par un suivi et une restitution d'informations régulières en matière d'orientations, d'actions et de résultats obtenus, auprès des Pouvoirs Publics, des organismes pour lesquels les fonds sont collectés, des acteurs du réseau du recouvrement et de l'ensemble des citoyens.

Elle se traduit ainsi :

- en interne par la capacité de partager l'information et de rendre compte spontanément à sa hiérarchie, à la tutelle ou aux organismes attributaires,
- en externe par le souci permanent d'informer le cotisant de manière objective, et de s'exprimer avec pédagogie de manière à être compris ; de même il convient de veiller à ce que l'utilisateur soit en toute circonstance parfaitement informé de ses droits et obligations,
- de façon plus générale par une bonne gestion de son champ de compétences et de sa délégation.

□ LA NEUTRALITE :

Dans sa relation à "l'autre" et notamment à l'utilisateur, chaque collaborateur s'applique à rechercher la plus grande objectivité dans le traitement des dossiers qui lui sont confiés. Il doit prendre ses décisions à l'abri de toute pression et/ou d'influence extérieure.

Les opinions personnelles sur le bien fondé et l'application de la législation ou les instructions reçues ne doivent pas entrer en ligne de compte.

Aussi, le principe de non discrimination vis à vis des opinions et des appartenances (politiques, syndicales, philosophiques ou religieuses), de l'âge, du sexe, des origines, des mœurs, du handicap ou encore du niveau social, doit-il être garanti :

- tant en interne dans la gestion quotidienne des ressources humaines et des relations interpersonnelles,
- qu'en externe vis à vis des usagers qui ne peuvent faire l'objet de traitements ou d'appréciations discriminants.

Cette mission doit être accomplie avec discernement et célérité en vue d'apporter une réponse complète et adaptée, de manière impartiale et en toute neutralité, dans le respect des dispositions législatives en vigueur.

Ce principe, qui fonde l'action du service public, conduit à traiter les usagers de manière équitable par un traitement identique de situations similaires. Il répond ainsi à l'ardente obligation d'égalité de traitement dans le service public.

□ LA CONFIDENTIALITE

Le secret professionnel, permettant de respecter le principe et l'attitude de confidentialité doit être garanti tant au plan professionnel que dans la sphère privée.

- Le secret professionnel interdit la divulgation d'informations obtenues dans le cadre de l'exercice des missions. Aucune information obtenue dans le cadre professionnel ne doit être divulguée ni utilisée en dehors de celui-ci ou à d'autres fins.
- Dans le cadre professionnel, le secret professionnel interdit aussi la divulgation d'informations relatives aux comptes gérés à des personnes autres que l'employeur ou son représentant.

Il existe toutefois un certain nombre d'exceptions, notamment vis à vis des autres organismes de protection sociale ou partenaires habilités.

Le respect de la confidentialité des échanges et des informations impose à tous un devoir de vigilance afin de garantir, en toute circonstance, la protection de ces informations (biens matériels et immatériels) par une gestion attentive et adéquate de leurs conditions d'accès et d'utilisation.

Sur un plan interne, le principe de confidentialité se traduit par la discrétion qui doit entourer les relations interpersonnelles de manière à ne pas porter atteinte à la vie privée des collaborateurs et collègues.

□ LA RESPONSABILITE

C'est le principe qui doit guider le comportement de tout collaborateur et qui résulte de l'application des valeurs de référence au quotidien.

- Responsabilité de l'image d'une institution solidaire : chacun, dans l'exercice de ses fonctions, représente l'institution, ses objectifs et ses résultats.
- Responsabilité vis à vis de l'institution : toute prise de position, tout acte, engageant l'institution toute entière au travers de chaque collaborateur.

