INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION
29 mai 2008
BRANCHE RECOUVREMENT

ORDRE DU JOUR

1 EVOLUTIONS DU RESEAU DU RECOUVREMENT :

1.1 POINT SUR LES FUSIONS ET LES MUTUALISATIONS

1.1.1 IMPACT SUR LES PERSONNELS

1.1.2 MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

1.2 MISE EN ŒUVRE DE L'ISU

1.2.1 POINT DE SITUATION

2 PROJET DE CREATION D'UN OUTIL DE RECUEIL DES PERCEPTIONS DES COLLABORATEURS DE LA BRANCHE RECOUVREMENT

3 CREATION DES CONTROLEURS DU RECOUVREMENT - MISE EN ŒUVRE

4 GUIDE DE DEONTOLOGIE

ETAIENT PRESENTS :

Pour l'Ucanss :

Philippe RENARD, directeur
Olivier KOSSOWSKI, responsable du suivi des instances paritaires

Pour l'Acoss :

Pierre RICORDEAU, directeur
Didier MALRIC, directeur de la gestion du réseau
Pierre SAMSONOFF, sous-directeur en charge de la gestion des ressources humaines

Pour les représentants du personnel :

CFDT

Bernard DELANNOY
Gérard HOELTGEN
Claudine MALGORN

SNPDOS CFDT

Pierre GALERNEAU
Georges VIGER

CFE-CGC

Nadine COURTEL
Hervé LE MAOUT
Stéphane SOUILLE

CFTC

Jean-Marc COLLET
Bernadette DECLERIEUX

SNADEOS CFTC

Hubert RETIF
Jacques SUHARD

CGT

Pascal KAMERER
Philippe PERENNOU

UFICT-CGT

Marie-Martine SALVIGNAC

FO

Michel ROCHETTE

SNFOCOS

Patricia DELBECQ

Monsieur RICORDEAU ouvre la séance à 14 heures 40.

M. RICORDEAU rappelle que cette instance nationale de concertation est consacrée à la branche Recouvrement. Il donne la parole aux organisations syndicales afin qu'elles indiquent les différentes questions qu'elles souhaitent voir aborder à l'occasion de la réunion.

1. Evolution du réseau du recouvrement

M. ROCHETTE fait part des réactions de sa fédération sur le projet de protocole concernant les inspecteurs de recouvrement. Elles portent sur quatre points.

► Le premier point concerne la compensation des horaires atypiques des inspecteurs de recouvrement. Celle-ci ne peut pas être alignée sur celle des informaticiens puisque, ces horaires sont effectués sur la base du volontariat, ce qui n'est pas le cas pour les informaticiens. Cet argument pourrait être valable si le volontariat en matière d'horaire atypique était inscrit dans le protocole.

► Le deuxième point concerne le découplage entre la compensation horaire et la rémunération. Pour des raisons d'effectif, la rémunération est privilégiée. Les négociateurs de la Sécurité sociale ont toujours privilégié la récupération du temps plutôt que le paiement des heures dites supplémentaires. Cela pourrait être un inconvénient si les inspecteurs de recouvrement étaient amenés à travailler de nuit. Concernant les 35 heures, ce découplage proposant 50 % de rémunération pour les heures en compensation ou 25 % de compensation horaire pourra être interprété comme un « détricotage» des 35 heures. C'est un point à revoir.

► Le troisième point porte sur le fait de stipuler dans le protocole que pour les années 2008, 2009 et 2010, il doit y avoir 150 inspecteurs de recouvrement au niveau 7. Le nombre de 150 est justifié par les contraintes budgétaires pesant sur la branche Recouvrement. Pour la première fois, il est demandé aux organisations syndicales nationales de signer un protocole d'accord contenant un corollaire de contraintes budgétaires. La démarche engagée par la branche famille qui a pris la décision de consacrer 1 % de la masse salariale au passage des techniciens de niveau 3 au niveau 4 avec des objectifs d'atteinte en moyenne de masse salariale est préférable. Il serait également préférable de diffuser une lettre du directeur des ressources humaines aux organisations syndicales nationales indiquant la manière dont l'objectif de 150 inspecteurs de recouvrement de niveau 7 entend être traduit. La fédération ne veut pas être associée aux co-gestionnaires. Certains administrateurs représentant les confédérations syndicales ont pour rôle d'exprimer leur position vis-à-vis du budget lors des conventions d'objectifs et de gestion. En tant qu'organisation négociant les conditions de travail et les rémunérations du personnel, la fédération ne souhaite pas entrer dans ce processus. Cet affichage est important mais il doit être fait en dehors du protocole.

► Le quatrième point concerne la prime de résultat qui pose problème aux organisations syndicales non signataires de l'accord de 2004, ainsi qu'à l'ensemble des organisations syndicales pour lesquelles la prime de résultat ne constitue pas une priorité. Inscrire la prime de résultat dans un protocole particulier obère la discussion annoncée par le directeur de l'Ucanss en Comex sur la politique de rémunération des personnels, dont la prime de résultat fait partie.

Suite à ces observations, il serait souhaitable que la réflexion puisse être poursuivie par l'Acoss et le comex de l'Ucanss afin que le protocole relatif aux inspecteurs de recouvrement réunisse le maximum de signataires et que les négociations sur ce protocole puissent se poursuivre.

Mme DELBECQ rappelle qu'un mail a été envoyé le 28 avril dernier pour demander d'ajouter un cinquième point à l'ordre du jour sur l'attribution des excédents de gestion des frais de personnel pour 2006 et 2007. Ce point n'apparaît pas sur l'ordre du jour.

M. RICORDEAU confirme que ce point fera l'objet d'une discussion.

M. COLLET informe que la CFTC s'interroge sur la négociation d'un protocole d'accord concernant les inspecteurs de recouvrement. Une négociation parallèle serait menée à l'urssaf de Paris. Le protocole est déjà en phase de négociation à l'urssaf de Paris. La CFTC exprime un doute sur l'opportunité d'une négociation nationale dans ce contexte.

D'autre part, M. COLLET indique qu'il existe de nombreux dysfonctionnements dans la branche Recouvrement en lien avec la mise en place de l'ISU. Des efforts de l'Acoss seraient déployés pour faire en sorte que les difficultés rencontrées s'amenuisent, mais il demande un bilan complet de la situation à l'occasion de la présente INC.

Des interrogations se posent sur les problématiques du moment, ainsi que sur celles qui vont émerger au deuxième semestre 2008 au sujet des fusions et des rapprochements de caisse. La CFTC souhaite être associée à l'échéancier de ces opérations.

Mme SALVIGNAC précise que l'urssaf de Paris a établi de longue date des parcours de niveau 6 et de niveau 7 pour les inspecteurs. La procédure habituelle a été profondément modifiée pour les nouvelles promotions à partir de juillet 2007. Elle dépasse largement ce qui est proposé par l'Acoss. Il s'agit d'une initiative propre à l'urssaf de Paris. Un projet construit devait être soumis à la CPNEFP. Cela n'a pas été fait et un certain nombre de critères vont nécessairement se voir opposer un refus. Les trois organisations syndicales de l'urssaf de Paris sont contre les critères tels qu'ils sont proposés et ont demandé à rencontrer le directeur de l'urssaf de Paris.

M. KAMERER stipule que la CGT souhaite évoquer les conditions de travail du personnel des urssaf qui continuent de se dégrader.

Force est de constater que les heures supplémentaires réalisées dans de nombreux organismes ne permettent pas de rétablir une situation extrêmement difficile.

En décembre dernier, l'Acoss demandait aux fédérations d'être patientes. Cinq mois plus tard, les urssaf connaissent toujours de grosses difficultés liées à la mise en place de l'ISU, mais pas seulement. Les salariés sont en droit de s'impatienter d'autant que des postes continuent d'être supprimés ou d'être redéployés, ce qui augmente davantage les tensions dans les services.

Pendant ce temps, les salariés ne voient quasi aucune augmentation de leurs rémunérations. La classification ne répond toujours pas à leur attente pendant que les organismes et l'Acoss ne dépensent pas la totalité de leurs dotations budgétaires.

La CGT demande que les excédents à hauteur de 20,1 millions d'euros soient redistribués intégralement aux personnels.

La CGT et les personnels attendent des actes forts en matière d'embauches, de rémunérations et de conditions de travail.

M. LE MAOUT précise qu'après les évènements dramatiques de l'urssaf de Bourg-en-Bresse, la CFE–CGC tire la sonnette d'alarme. Le personnel souffre. Le personnel croule sous les charges de travail. Il y a urgence. La démarche n'est pas une question d'humanisme. La responsabilité est collective au regard de la loi.

L'article 223-6 du Code Pénal est en effet formel : « sera puni des mêmes peines quiconque s'abstient volontairement de porter à une personne en péril l'assistance que, sans risque pour lui ou pour les tiers, il pourrait lui prêter soit par son action personnelle, soit en provoquant un secours. »

Le pouvoir redoutable des chiffres conduit souvent à légitimer des situations sous le couvert d'indicateurs de performance dont le caractère réducteur et partiel masque souvent la réalité et la complexité des faits. Des indicateurs véhiculés par des logiques d'efficacité fondées sur la problématique dominante de la rentabilité opposent compétitivité et emploi.

Une enquête sur les conditions de travail du personnel du réseau est évoquée dans les documents remis par l'Acoss. Cela est bien mais ne sera utile que si ses résultats sont pris en compte.

La CFE–CGC se demande si l'expertise après décision de justice effectuée à Lille a été suivie d'effet.

L'Acoss, l'Ucanss en ont eu connaissance. D'après les conclusions de cette expertise, les problèmes évoqués sont toujours d'actualité et rencontrés par d'autres urssaf :

- un environnement institutionnel en mutation permanente, source de multiples contraintes pour les urssaf ;
- des contraintes budgétaires fortes ;
- des objectifs de plus en plus exigeants en termes de qualité de service rendu au client/cotisant ;
- le passage aux 35 heures a donné lieu à un nombre insuffisant d'embauches pour compenser la réduction du temps de travail ;
- une législation de plus en plus complexe et un environnement de plus en plus ouvert à une logique concurrentielle.

On observe également :

- une situation de sous-effectif reconnue par tous ;
- des déficits de formation sur la maîtrise des situations de travail ;
- les difficultés rencontrées par les personnels qui participent aux call centers dont l'activité est considérée comme perturbante dans le travail et génératrice de fatigue supplémentaire ;
- une gestion du travail dans l'urgence avec une organisation basée sur le traitement des priorités qui tend à déstabiliser les personnels ;
- des gestions de dossiers demandées au coup par coup en fonction des sollicitations des usagers mécontents ;
- une pression descendante qui est exercée sur les directeurs, puis répercutée par la hiérarchie ;
- un système informatique qui ne répond pas à toutes les exigences de l'activité (Le système informatique est même jugé obsolète par de nombreux collaborateurs) ;
- un découragement du personnel face à des objectifs non atteints ;
- un déficit de gratitude et de reconnaissance financière ;
- une perte d'intérêt dans le travail qui touche certains collaborateurs ;

- un déficit de transparence sur les critères d'évaluation du travail générant un sentiment d'iniquité entre les agents.

Ces divers facteurs engendrent des conditions de travail néfastes à la santé.

La CFE–CGC attend des réponses sur tous ces points.

Mme DECLERIEUX corrobore ces propos et l'attente de solutions. Les documents transmis montrent que la situation au sein des urssaf est difficile puisque les stocks sont très importants. La CFTC demande des solutions pour permettre aux collaborateurs de mieux gérer le stress et les difficultés qu'ils traversent actuellement pour traiter ces dossiers dans les meilleures conditions possibles. Elle souhaite également que soit reconnu leur investissement et demande la redistribution des excédents budgétaires dans leur totalité.

M. RICORDEAU indique que le recouvrement a connu de réelles difficultés et souligne que l'Acoss recherche des solutions opérationnelles aux problèmes rencontrés dans les organismes. L'Acoss va donc évoquer la situation de la branche à ce jour et les mesures correctives qui ont été mises en œuvre pour revenir à une situation normale

Sur la question de la négociation d'un protocole parallèle au projet de protocole national sur les inspecteurs du recouvrement, M. MALRIC informe que l'urssaf de Paris met en œuvre une démarche de parcours professionnel qui permet à une trentaine d'inspecteurs de passer du niveau 6 au niveau 7. Ce projet ne s'inscrit pas dans le cadre des négociations à l'Ucanss. Il s'agit d'une politique de direction de l'organisme, et non d'un accord local, qui permet de réaliser des parcours professionnels alors même que rien n''est encore décidé au niveau national. Elle doit être appréhendée de manière autonome par rapport à la négociation du protocole.

Même si elle participe d'une logique de parcours professionnel, elle ne préfigure pas des modalités de mise en oeuvre du protocole national qui, à ce jour, n'a pas été signé, et qui seront examinées comme annoncé par la CPNEFP.

Cette démarche peut être appréhendée de deux façons. On peut considérer qu'elle est malvenue compte tenu des négociations en cours et bloquer le processus. Ce faisant, on prive les inspecteurs d'une promotion du niveau 6 vers le niveau 7. Ce n'est pas la position retenue. Il y a un intérêt réel pour le personnel en question et il n'y a pas lieu d'interrompre le processus en cause.

Cela ne remet pas en cause les négociations en cours. Si le protocole devait trouver des signataires, il serait mis en œuvre et l'urssaf de Paris serait en situation de l'appliquer totalement comme les autres organismes.

Mise en œuvre de l'ISU

M. MALRIC rappelle que la branche Recouvrement est confrontée à des difficultés importantes dans le cadre de la mise en place de l'ISU. Celle-ci a en effet généré une forte instabilité du système d'information qui, à son tour, a fortement déstabilisé la production.

On observe un point culminant en début d'année, autour du mois de février, période au cours de laquelle il a fallu faire face à un réel blocage des traitements de production, engendrant une impossibilité de régulariser un certain nombre de situations.

Ce blocage a entraîné de nombreuses conséquences :

- un accroissement fort des instances dans une branche qui n'avait plus l'habitude de connaître des soldes ;

- une difficulté à organiser et à planifier les opérations et le travail (En effet, la lisibilité sur la disponibilité des principaux traitements de production était faible. Cela a pu générer un phénomène extrêmement perturbant de flottement sur les orientations et les consignes de travail.) ;

- une déstabilisation des personnels sur le terrain liée au fait que les organisations de travail n'étaient pas forcément adaptées parce que les traitements ne fonctionnaient pas, alors que la branche était habituée à un système d'information relativement performant ;

- des tensions dans les relations avec des cotisants pour les personnels en contact tels que les agents d'accueil ou les téléopérateurs ;

- une diminution de la qualité du service rendu, mal perçue par les collaborateurs de la branche, particulièrement attachés à la qualité de leur travail.

Il convient de dresser un bilan objectif de la situation, qui peut être appréhendé au travers de deux prismes : l'évolution des soldes et l'évolution du fonctionnement du système d'information.

Concernant **le suivi des soldes**, l'état global du stock en instance à la fin du mois d'avril fait apparaître un solde d'instances non traitées de 820 600 pièces. La répartition de ces flux est précisée dans le document. On retrouve 38 % de tableaux récapitulatifs en instance, ce qui est conforme à la situation traditionnelle à cette période de l'année. En revanche, on note un volume important de demandes de remise sur majoration de retard en instance pour le mois d'avril. Ce phénomène est caractéristique d'un blocage. On observe également un volume important de flux liés à la gestion administrative au sens large du terme. Le stock de courrier est quant à lui plus difficile à analyser. On remarque également une augmentation du nombre de demandes de délai de paiement qui n'apparaît pas sur le document remis. Cette dernière ne doit pas être reliée à la mise en place de l'ISU, mais plutôt à la proximité de l'exigibilité du 15 avril. Ce document constitue une photographie de la situation à la date du 28 avril.

Si on observe la tendance de manière objective, on note une diminution du nombre d'instances qui passe de plus d'un million au mois de février, point culminant de cette crise, à 779 853 à la fin avril. La différence entre ce chiffre et les 820 000 instances mentionnées préalablement s'explique par le fait que pour analyser correctement la situation, ont été retenues uniquement les données des organismes ayant remonté chaque mois l'état de leurs soldes (continuité de la série). La très grande majorité des organismes, 74 au total, ont transmis leurs résultats chaque mois et aucun des grands organismes n'a omis de transmettre ses résultats sur un mois. Ces données ne sont donc pas biaisées.

On observe donc une décrue du stock en instance. Le mois d'avril est un mois au cours duquel le solde est traditionnellement conséquent dans les urssaf compte tenu de la pointe du 15 avril et des congés. On constate qu'au mois d'avril, malgré le surcroît d'activité lié à la pointe, se dessine une tendance à la baisse par rapport aux niveaux de stocks enregistrés en début d'année.

Les dispositifs de suivi journalier des affaires WATT en instance semblent confirmer cette tendance au mois de mai. Tous les organismes n'ont certes pas le même niveau de déploiement de WATT. Cependant, les volumes restent significatifs. Sur cette base, on observe, là encore, un recul au mois de mai puisqu'on passe de plus de 700 000 instances à traiter au 19 mai à 600 000 le 28 mai. Une tendance à la décrue se précise.

Si on observe les données quantitatives, on constate entre le mois de février et le mois de mai un redressement progressif de la situation.

La situation est donc globalement en amélioration, mais on note cependant des situations disparates entre les organismes. Une simulation du nombre de jours de production nécessaire pour résorber l'intégralité des stocks a été réalisée, et la situation de chaque organisme a été comparée à la moyenne.

Quand on convertit le solde au regard de cette unité, on obtient une moyenne qui s'établit à 4,7 jours si on exclut la gestion des tableaux récapitulatifs et à 7,1 jours en les incluant. L'intérêt est d'observer comment les organismes se situent vis-à-vis de cette moyenne.

Pour 49 % des organismes, le délai de résorption des stocks représente moins de 5 jours, pour 41 % des organismes, elle représente entre 5 et 10 jours de travail, c'est-à-dire entre une semaine et deux semaines. Il reste 9,68 % des organismes pour lesquels le temps de résorption est supérieur à 10 jours. On note une situation extrême pour deux organismes. Il s'agit des urssaf de Bourg-en-Bresse et de Charleville-Mézières. La situation est donc extrêmement variable d'un organisme à l'autre. C'est un élément à analyser et à prendre en compte.

Un autre élément d'analyse de la charge de travail et des soldes dans la branche peut être trouvé dans l'évolution du nombre des appels téléphoniques, et notamment les appels relatifs à l'ISU pris en charge par les urssaf. Alors qu'on comptait au mois de janvier 149 000 appels, on en dénombre 72 000 en mai. Après un pic connu au mois d'avril, un recul peut être observé.

Sans méconnaître les difficultés de la branche, particulièrement au cours des premiers mois de l'année, on observe un redressement progressif qu'on souhaiterait plus rapide. Il est aussi important de reconnaître l'amélioration que de reconnaître les difficultés traversées.

Un autre élément d'analyse concernant **la situation du système d'information** est présenté.

L'adaptation du système d'information est mesurée par le nombre de feux rouges qui signalent les traitements indisponibles à la production et le nombre de feux verts. L'évolution mois par mois fait apparaître un pic au début de l'année 2008, au mois de janvier et de février. On constate depuis le mois de mars une diminution assez importante avec beaucoup plus de sorties, c'est-à-dire de feux verts que d'entrées, c'est-à-dire de feux rouges.

Les mesures prises pour faire face aux difficultés s'articulent autour de trois axes : un plan de résorption des stocks, un pilotage renforcé et l'allocation de moyens supplémentaires pour faire face à cette situation.

Le plan de résorption comporte deux orientations : le décalage ou la suspension de projets « annexes » permettant de ne pas augmenter la charge de travail, et la simplification d'un certain nombre de procédures de traitement qui a pour but d'alléger la charge et de soulager les organismes. La mise en œuvre des SPR nouveaux (standard de pratiques recommandées) a été suspendue. Il a été également indiqué aux organismes qu'ils avaient la possibilité de revoir le calendrier de déploiement du projet d'archivage électronique des documents en fonction des choix faits localement. Enfin, les audits de processus dans les organismes locaux ont été suspendus. En outre, des consignes nationales ont été formalisées pour alléger certains processus de travail. Les modalités de traitement des remboursements ont été aménagées. Les organismes qui le souhaitent peuvent ne plus faire de recouvrement amiable par téléphone de manière à alléger une charge relativement lourde. Des dispositions dérogatoires ont été prévues sur le traitement des majorations de retard afin de massifier leur traitement. A la fin du mois d'avril, ces dispositions n'avaient pas pu porter pleinement leurs effets puisque le traitement permettant de traiter ces majorations de retard n'était pas débloqué.

Sur le pilotage, il a été institué, au niveau national, un système de suivi des soldes qui permet à l'Acoss d'avoir une vision très précise de leur évolution. La même démarche est initiée dans les organismes locaux pour obtenir un pilotage au plus près des opérations de travail et dans le but d'avoir une organisation et une priorisation des travaux qui permettent d'agir le plus efficacement possible. Par ailleurs, un pilotage plus direct de la fonction informatique a été mis en place. Les mesures générales qui visent à éviter des surcharges de travail liées à d'autres projets sont de trois ordres.

Concernant l'adaptation des moyens des organismes, plusieurs types de marges de manœuvre ont été mobilisés.

Les organismes ont la possibilité de revenir vers l'Acoss pour revoir le calendrier de restitution des postes tel qu'il a été négocié dans les CPG. Un objectif de réduction de postes en valeur absolue est négocié. Cet objectif a été décliné annuellement. Ces calendriers seront revus et des recrutements programmés en 2009 seront anticipés, la seule réserve étant d'assurer la conformité à l'engagement CPG fin 2009. Cela permet de recruter en avance des postes que l'on devait remplacer en 2008 et de disposer des ressources humaines supplémentaires à la production.

Des moyens financiers complémentaires ont été donnés aux organismes pour financer l'exercice d'heures supplémentaires. C'est un moyen de renforcer les capacités de production. 16 000 heures supplémentaires ont été effectuées depuis le début de l'année 2008, dont 9 000 heures sur le seul mois d'avril.

De la même manière, le rachat de jours de réduction de temps de travail a été encouragé à la fois afin d'utiliser à plein les dispositifs législatifs permettant d'augmenter le pouvoir d'achat et de pouvoir mobiliser des collaborateurs formés sur les opérations de réduction des instances.

Enfin, des moyens budgétaires ont été proposés puisque les organismes ont pu faire recours à des CDD. Un million d'euros a d'ores et déjà été affecté à ces opérations.

M. COLLET revient sur la problématique de l'urssaf de Paris. Celle-ci est présentée comme une chance pour les collaborateurs qu'il serait dommage de ne pas saisir, comme une opportunité pour les salariés au cas où le protocole ne serait pas signé. La CFTC n'approuve pas ce mode de fonctionnement et préfère les accords nationaux aux accords locaux parfois moins favorables.

L'analyse de la situation est partagée. En revanche, la résorption risque d'être moins rapide que prévue. Passer de 820 000 pièces début avril à 650 000 fin mai représente une diminution de 150 000 pièces sur deux mois. A ce rythme, et compte tenu de la période creuse liée aux congés d'été, il faudra 4 à 5 mois pour revenir au solde initial. La situation à facteurs constants devrait donc être assainie fin décembre. Cette prospective est insatisfaisante. La résorption est trop lente. Il faut trouver d'autres solutions.

Par ailleurs, le fait de mettre en suspens tous les projets annexes moins urgents fera ressurgir en 2009 des retards. Sans embauches massives 2008 et 2009 seront des années extrêmement difficiles pour la branche Recouvrement. Le timing semble inquiétant.

M. ROCHETTE souhaite connaître les réactions de l'Acoss par rapport à l'audit que le RSI mène sur les systèmes d'information.

M. HOELTGEN demande à l'Acoss de revoir sa position vis-à-vis des mesures concernant l'Urssaf de Paris alors que la négociation nationale n'a pas encore abouti.

Concernant les problèmes liés à la mise en place de l'ISU, la date de cette INC avait été présentée comme un rendez-vous où pourrait être constaté un retour à la normale des

conditions de travail dans les caisses, ce qui n'est pas le cas au regard du nombre des appels téléphoniques reçus, et ceci malgré la palette des mesures que l'Acoss a mis en œuvre et a offert aux organismes locaux.

D'un côté, il y a les soldes en masse de 820 000 instances et, de l'autre, les soldes ramenés à une durée de traitement par organisme qui paraissent incompatibles. La préoccupation porte donc sur le délai nécessaire de résorption.

On peut être rassuré par la présentation faite par M. Malric et par les statistiques qui l'appuient. Cependant, les remontées des urssaf prouvent une situation toujours difficile. Une amplification des mesures pour éviter un nouvel embouteillage lié au retard pris aujourd'hui sur d'autres projets est souhaitable.

M. SUHARD précise qu'il n'y a pas que le RSI. Les mutualisations en cours, pour certaines, posent problème. Dès lors qu'elles s'accompagnent d'un changement simultané de logiciel, comme c'est le cas pour la mutualisation de la gestion administrative de la paie, elles sont problématiques. Il faut à la fois apprendre à travailler ensemble et apprendre à numériser des documents qu'on saisissait en direct auparavant, processus qui cause une régression qualitative forte. Il faut travailler avec un tiers et en même temps apprendre à se servir d'un nouveau logiciel.

Ces changements de logiciels et l'adoption d'un nouveau logiciel par la branche famille amènent à des réflexions en interne. On peut regretter que la branche n'ait jamais voulu labelliser un logiciel propre à la Sécurité sociale.

En matière d'intéressement, il est regrettable qu'il n'y ait pas un correctif du calcul de l'intéressement étant donné les bons résultats en termes de fichier et les mauvais résultats en termes de coûts.

Aujourd'hui, faire cohabiter un coût très élevé avec des excédents importants pose question au niveau des instances supérieures, notamment pour le conseil d'administration qui se demande par quels artifices peut-on être cher et avoir des excédents. Il y a un défaut de pédagogie et le message est difficile à faire passer aux administrateurs.

La liasse des comptes annuels est tellement riche que se pose la question du rapport d'activité. Un ordre du jour des conseils d'administration est difficile à bâtir. Cela résulte en partie de la COG puisque les budgets sont connus jusqu'en 2009. Il faut s'interroger sur la pérennité des conseils d'administration.

Sur la question des parcours des inspecteurs à l'Urssaf de Paris, **M. MALRIC** indique que l'Acoss a la volonté d'arriver à une harmonisation dans les pratiques des organismes. Si un protocole conventionnel est signé, toutes les urssaf, y compris celle de Paris, devront s'y conformer. Cependant, dans le cas présent, il ne s'agit pas de la mise en œuvre d'un accord local mais d'une décision d'un directeur, favorable aux salariés concernés.

Concernant le rythme de décrue des stocks, il précise que la majorité des traitements informatiques sont aujourd'hui débloqués et cela devrait avoir un impact assez significatif sur le volume d'instances.

Au sujet de l'intéressement une négociation doit avoir lieu à court terme. Par rapport aux résultats de l'année 2007, il est important de souligner qu'il n'y a pas eu de détérioration des montants d'intéressement distribués dans la branche par rapport à l'année 2006 malgré les difficultés rencontrées. Les salariés n'ont donc pas été pénalisés.

Par ailleurs, certains mouvements observés dans la branche contribuent à libérer les organismes d'une partie de leur charge de travail : le transfert des comptes EPM vers le centre CESU et le centre PAJE libère des ressources pour la production dans un contexte où

cela est nécessaire. Or, la branche est nettement en avance sur l'objectif fixé par la COG, le rythme de transfert des comptes est plus rapide que prévu. Le constat est identique en matière de dématérialisation. Cela réduit la charge de travail et dégage des ressources qui peuvent être mise à disposition sur d'autres activités. Enfin, au sujet de l'impact sur les coûts, l'indicateur qui figure dans l'intéressement de l'année 2007 est le coût d'un compte de régime général trimestriel. L''ISU n'a donc pas d'impact sur cet indicateur.

M. SAMSONOFF précise que la démarche menée pour les mutualisations a consisté tout d'abord à réaliser une expérimentation sur la base d'un cahier des charges au sein d'un nombre restreint d'organismes volontaires, puis à en tirer les conclusions en termes organisationnels et en termes de ressources humaines, avant de généraliser à l'ensemble du réseau.

La logique de la mutualisation de la paie et de l'articulation avec le changement de logiciel de paie est de nature à simplifier la gestion des organismes : cela évite de former des agents à un nouveau logiciel de paye alors qu'ils ne devraient l'utiliser qu'à très court terme.

Concernant le choix qu'a fait la branche de se doter du logiciel GRH plutôt que de développer un logiciel propre, il a été observé que les collègues de la branche famille ont développé un produit très performant en y consacrant de forts investissements. Dans une démarche de mutualisation au niveau de l'institution, il a semblé plus logique d'intégrer cette démarche et de s'approprier un produit qui fonctionnait déjà et pour lequel les investissements avaient déjà été réalisés plutôt que d'investir en interne ou d'avoir recours à un logiciel du marché.

M. PERENNOU est surpris par les données nationales qui indiquent une décrue ne correspondant pas à la réalité vécue par les personnels**.** On propose des rachats de RTT, des heures supplémentaires, des CDD. Les efforts de résorption du stock vont devoir se poursuivre jusqu'à la fin de l'année. On court un réel danger pour l'état de santé des personnels, pour la relation avec les cotisants, pour la crédibilité de la branche. On risque une démotivation complète des personnels d'autant plus qu'il n'y a pas de reconnaissance, pas d'augmentation de salaires. La CGT n'est pas la seule à le dire. Le contexte, malgré l'amélioration des perspectives, pourrait à terme s'avérer explosif.

M. RICORDEAU rappelle que l'Acoss a mis en place une véritable politique d'accompagnement salarial en revalorisant de manière substantielle les budgets des organismes (doublement du montant de la revalorisation annuelle de la masse salariale). Cette politique doit permettre de valoriser les efforts réalisés.

La branche est engagée dans la mise en œuvre d'une COG extrêmement importante et très structurante en matière d'organisation et de manière de fonctionner puisqu'elle comporte des objectifs clairs d'efficacité, d'efficience, de qualité, d'équité. C'est une COG également très importante parce qu'elle intègre des évolutions fortes dans les métiers Elle est riche et forcément complexe à mettre en œuvre.

La branche porte des projets ambitieux, se modernise, s'organise pour continuer son développement. Malgré les difficultés rencontrées aujourd'hui sur l'ISU, il faut être conscient que l'ISU est aussi une source de développement pour l'avenir, l'action pour le compte de tiers étant une piste de développement. L'ISU n'est pas le seul projet mené dans la COG. Certains sont en avance comme le transfert des comptes vers le centre national de saisie qui allège la charge de travail des organismes. On peut également évoquer la dématérialisation des déclarations. Ces évolutions, comme les mutualisations, permettent de dégager des marges de manœuvre pour d'autres fonctions.

Enfin, concernant l'évolution des conditions de travail, c'est un sujet qui préoccupe l'Acoss au plus haut point, comme l'atteste le projet d'enquête qui va être évoqué au cours de cette INC. Le constat le plus frappant est la réaction des agents de la branche à la dégradation de

la qualité du service rendu. La volonté de sortir de cette situation est partagée par l'ensemble de la branche. Tous les efforts de l'ensemble du réseau sont tendus vers la résolution de cette situation.

2. Principales données RH de la branche Recouvrement

M. COLLET demande si le rachat de RTT ainsi que les heures supplémentaires sont des moyens de court terme. Aujourd'hui, les salariés sont en déshérence parce qu'ils n'ont aucune visibilité à moyen ou long terme. La solution des CDD ou d'embauches anticipées ne me semble pas plus satisfaisante car toute la charge de travail de résorption des stocks repose sur des techniciens disposant d'une certaine expertise.

L'urgence est donc de ne pas se contenter des mesures de court terme. Il faut parler clair aux salariés. De plus, la perte de qualité perçue par les agents est effectivement très néfaste pour leur estime dans le travail.

M. RICORDEAU indique que la branche Recouvrement s'inscrit dans un contexte de réduction des effectifs, qui ne lui est pas spécifique. Il faut avoir un regard équilibré à la fois sur les contraintes portées par les COG, et la réduction des effectifs en est une, et sur sa dimension protectrice, notamment car elle permet de développer des politiques pluriannuelles s'appuyant sur des moyens budgétaires qui ne peuvent être remis en cause. Il faut également savoir utiliser toutes les marges de manoeuvre que la COG offre, qu'il s'agisse de la gestion des calendriers de projets ou de la manière dont les objectifs sont mis en œuvre dans la branche.

L'ISU doit contribuer, en vitesse de croisière, à l'allègement de la charge de travail. On constate la baisse de la charge liée au contentieux des travailleurs indépendants. Si on observe effectivement un accroissement de charge lié aux difficultés de mise en œuvre, on doit également bénéficier d'allègements des charges liés à l'ISU dans le courant de l'année 2008. Il faut donc distinguer les évolutions durables des mouvements ponctuels.

M. GALERNEAU souhaite aborder :

- le sujet de la revalorisation du GVT. Il est prévu qu'il soit augmenté de 50 % cette année.

- la demande d'audit comparatif des systèmes d'information (existences de tension entre les représentants de la branche Recouvrement et ceux du RSI au niveau national).

- les retours sur la mission IGAS d'audit de l'ISU

M. RICORDEAU indique qu'il n'y a pas d'audit du RSI. Il y a une mission IGAS sur la mise en œuvre du régime social des indépendants dans l'ensemble de ses dimensions. Il s'agit d'une mission d'appui qui évoque l'interlocuteur social unique. Il ne s'agit pas d'un audit commandé par le RSI mais face à une mission de l'IGAS. Elle est en cours et devrait remettre un rapport au mois de septembre.

Il n'y a pas d'audit de comparaison de deux systèmes d'information. La mission IGAS examine le fonctionnement de l'ISU et donc les connexions entre le système d'information de l'urssaf et le système d'information du RSI. Une partie de la complexité du projet provient effectivement de la nécessité de gérer deux systèmes d'information.

Au niveau régional, il y a de bonnes relations entre l'urssaf et les caisses RSI et il est très important de les entretenir. Au niveau national, la coopération avec le RSI est effective.

M. ROCHETTE constate que la mutualisation de la gestion de la paie a été évoquée et souhaite savoir si les organismes qui se regroupent dans la gestion de la paie prévoient une convergence et une harmonisation des horaires variables.

M. MALRIC précise que la COG prévoit qu'il y ait une harmonisation des outils de gestion des horaires variables, mais, à aucun moment, il n'a été envisagé d'harmoniser les accords sur le temps de travail. Le fait qu'il y ait un organisme qui gère la paie pour le compte des autres organismes n'implique absolument pas de réduire la diversité existante en matière de gestion des horaires variables.

Sur la question des rémunérations, il faut distinguer ce qu'on peut observer dans le bilan 2007 et les orientations de l'année 2008.

Concernant le bilan 2007, on peut observer qu'il existe une évolution des structures de rémunération en 2007 qui est favorable.

On remarque entre 2006 et 2007 une diminution de la proportion des postes de niveaux 2 et 3 et une augmentation importante des niveaux 4 et, par ailleurs, une croissance des niveaux 5 et supérieurs à 5, ces chiffres devant être renforcés lors de l'entrée en fonction des contrôleurs du recouvrement. La structure de rémunération évolue positivement.

Le niveau de GVT de la branche Recouvrement en 2007 s'établit à 2,01 % soit une nette progression par rapport aux niveaux enregistrés en 2005 et en 2006. Ce niveau est conforme aux cadrages généraux qui avaient été évoqués en marge des négociations du protocole de 2004. Cependant, ce constat en niveau de GVT ne se traduit pas de la même manière en masse parce que beaucoup d'organismes prennent leur décision tardivement au cours de l'exercice et ne donnent pas forcément un effet rétroactif à leur décision. Par rapport aux pratiques institutionnelles et aux périodes antérieures, la politique salariale de la branche Recouvrement est donc dynamique.

Pour l'année 2008, il a été décidé de majorer le taux directeur d'évolution de la masse salariale des organismes de 50 %, ce qui représente 4 millions d'euros. Des orientations ont été données aux directions locales pour favoriser les cohérences au sein du réseau. Il a été rappelé l'attachement au fait que les politiques salariales locales soient définies dans le cadre des dispositions légales et des accords conventionnels existants. Ces orientations sont un facteur de dynamisation de la politique salariale et de cohérence dans les pratiques salariales.

Les organismes ont été incités à dépasser les seuils minimaux conventionnels en matière d'attribution de points de compétence pour valoriser les compétences des personnels, et à attribuer des mesures plus significatives que le pas minimal prévu par le protocole de 2004.

Par ailleurs, les organismes ont été incités à donner la date d'effet la plus précoce possible à leurs décisions en matière de GVT. On peut tout à fait concevoir que la décision soit prise tardivement pour toutes sortes de raison, en revanche, il est préférable qu'elle soit rétroactive.

Enfin, les organismes sont encouragés à racheter les jours de RTT sur la base d'un minimum. On a indiqué aux organismes que tout salarié le demandant se voie racheter au moins deux jours de RTT. Il s'agit donc d'un plancher et non d'un plafond. Les situations peuvent ensuite être appréciées différemment et les organismes sont libres d'organiser un plan de travail supplémentaire. Un minimum de deux jours est fixé.

M. SUHARD constate que le document indique dans la limite de deux jours.

M. MALRIC confirme que le document signale « que le rachat de jours de RTT soit systématiquement autorisé pour tous les salariés qui le demandent dans la limite de 2 jours. Au-delà de cette limite, les organismes sont invités à prioriser les demandes en fonction de l'intérêt pour l'organisme de gestion de la production. » Il s'agit donc d'un droit de rachat minimum.

Un suivi local de la mise en œuvre par organisme est effectué pour assurer une cohérence dans l'application de ces mesures.

Mme DELBECQ s'interroge sur le devenir des crédits non consommés en 2007 dont le montant s'établissait à 20 millions d'euros

M. MALRIC confirme que le conseil d'administration de l'Acoss a décidé de réaffecter les excédents à leur affectation d'origine. Ainsi, un crédit non consommé qui figure sur la masse salariale retourne à la masse salariale. 70 % du montant des excédents réalisés par un organisme lui sont automatiquement restitués, et ceci sur le même poste budgétaire.

Par ailleurs, si au niveau global, on constate 20 millions d'euros de crédits non consommés, il faut retrancher de ce montant l'impact de l'inflation qui s'élève à 2,5 millions d'euros. En effet, le taux prévisionnel d'inflation, intégré au budget au titre de l'année 2007, était plus important que le taux réalisé, et ce montant fait l'objet d'une régularisation. Le différentiel représente 2,5 millions d'euros et le montant des crédits non consommés est donc ramené à 17,5 millions d'euros.

Mme DELBECQ demande pourquoi ces sommes n'ont pas fait l'objet d'une réaffectation au bénéfice des personnels qui continuent à s'investir

M. MALRIC précise d'une part que les crédits non consommés sont retournés aux organismes à hauteur de 70 % ainsi que cela a été indiqué. Les 30 % restants des crédits non consommés sont affectés à des opérations au bénéfice du personnel, comme la revalorisation de la masse salariale évoquée précédemment ou pour attribuer des moyens complémentaires à des organismes en difficulté pour faire face à leur charge de travail.

M. SAMSONOFF rappelle que, comme il existe un décalage fort entre le GVT en année pleine et le GVT effectivement financé en 2007, le fait de réaffecter les excédents aux organismes locaux permettra de financer les augmentations décidées en 2007 mais dont l'effet financier interviendra en 2008. Cela permettra d'éviter que le paiement de ces mesures n'affecte le taux de GVT 2008.

Mme COURTEL indique que l'urssaf de Marseille octroie 5 jours de RTT comme seuil plafond. 123 salariés se sont manifestés, mais il est spécifié dans une note du directeur que les personnes qui bénéficieront du paiement de ces journées de RTT se verront confier des tâches spécifiques à hauteur du nombre de journées indemnisées et qu'un suivi des opérations sera effectué. Cela n'est pas prévu dans la loi.

M. SAMSONOFF pense qu'il s'agit simplement de réaffecter ces journées à des tâches de production. Les salariés qui ne seraient pas traditionnellement affectés à la production se verraient basculer sur ces activités.

M. LE MAOUT ajoute que la loi ne prévoit pas qu'on leur donne des tâches inhabituelles.

M. SAMSONOFF constate que dans ce cas il s'agit d'une démarche volontaire du salarié de revendre ses RTT.

M. LE MAOUT soutient que le directeur ne peut affecter le collaborateur à des tâches spécifiques.

M. RICORDEAU explique que deux jours seront rachetés sans conditions. Au-delà, le directeur peut prévoir de réaffecter les journées à des tâches spécifiques.

M. LE MAOUT estime que cette disposition impose des conditions supplémentaires à ce que prévoit la loi. La loi n'indique pas que le salarié qui revend ses journées de RTT doit accepter

d'être affecté à des tâches qu'il n'a pas l'habitude de traiter. C'est gênant car le directeur va au-delà de ce que prévoit la loi.

M. RICORDEAU précise que la loi ne dit pas qu'il y a un droit au rachat des RTT**.** Elle dit qu'une possibilité est offerte pour l'inventivité du salarié et de l'employeur. Ce qui est souhaité, c'est que cela soit considéré comme un droit pour le salarié à hauteur de deux jours et qu'au-delà on utilise cette mesure pour faire face aux surcharges de travail.

Mme SALVIGNAC estime que les salariés vont se faire payer des heures supplémentaires. Celles-ci sont exonérées partiellement au départ, ce qui permet de gagner de l'argent. Par ailleurs, on propose aux salariés un paiement de jours de RTT plutôt que d'avoir des rémunérations qui correspondent à des qualifications. Pour augmenter le pouvoir d'achat, on va faire des rachats de jours en RTT parce qu'auparavant on aura économisé sur une manne budgétaire en ne donnant pas des points de compétences qu'on aurait pu donner avant.

M. RICORDEAU précise qu'au vu des résultats du GVT de l'année 2007, on ne peut pas dire que ces mesures pèsent négativement sur l'attribution de mesures pérennes. De plus, les excédents viennent pour l'essentiel du fait que les départs en retraite interviennent à un rythme plus rapide et donc à des dates plus précoces que ce qui était prévu (pas d'allongement de la durée d'activité constaté dans la branche contrairement aux prévisions) alors que les organismes continuent à bénéficier des crédits correspondants jusqu'à la date de départ initialement prévue. Ils ne résultent pas d'une politique salariale qui ne serait pas dynamique dans la branche.

Mme SALVIGNAC ajoute qu'on aurait pu donner plus de points de compétences en 2007.

M. RICORDEAU estime que l'équilibre trouvé par la branche en matière de politique salariale est satisfaisant et en amélioration par rapport aux exercices précédents.

M. GALERNEAU alerte sur la pratique de primes individuelles exceptionnelles décidées par les directeurs pour certains de leurs agents. Des situations extrêmes ont été rencontrées. Il demande que ces décisions soient suspendues, voire annulées.

M. MALRIC informe qu'une lettre très claire a été envoyée aux directeurs à ce sujet, et que l'Acoss oppose un refus de principe à ce type de dispositifs.

M. RETIF constate que les chiffres indiqués sur les supports remis signalent l'évolution des niveaux 1 et 2 au profit des niveaux 4. On comprend à la lecture de ces chiffres que les niveaux 1 à 3 et les niveaux 4, c'est-à-dire l'essentiel des équipes consacrées à la production sont ceux qui diminuent le plus sur le total des diminutions d'effectif de la branche.

Il s'interroge sur la part consacrée à la production. On sait qu'il y a beaucoup de tâches qui relèvent du management avec la multiplication demandée par les tutelles. Cependant, le travail quotidien, c'est-à-dire la gestion des comptes et toutes les tâches qui y sont associées, demeurent et constituent la mission première des urssaf, comme des caf et des caisses du réseau.

Il souhaite connaître le positionnement de l'Acoss par rapport à cette donnée chiffrée, qui montre que c'est dans la catégorie des niveaux 3 et 4 que les effectifs diminuent le plus.

M. MALRIC confirme qu'il n'est pas surprenant que la réduction d'effectifs affecte principalement les postes de niveaux 2, 3 et 4 puisqu'ils sont les plus nombreux dans la branche. Toutefois, il ne faut pas en déduire une réduction des capacités de production. Les évolutions organisationnelles devraient se traduire par une concentration des moyens sur le cœur de métier. C'est l'un des moteurs principaux de la démarche de mutualisation qui

apparaît comme le moyen de réduire le poids des fonctions supports et de réaffecter des moyens sur le cœur de métier. C'est une ambition forte de la branche. L'évolution proportionnelle de l'effectif affecté à ce type de fonction est suivie dans l'idée d'en réduire la part au bénéfice d'un report sur le cœur de métier.

M. RETIF demande si, dans cette branche affectée par des problèmes de stocks, un observatoire de suivi des charges par rapport aux moyens humains est mis en place.

M. MALRIC indique que des outils de pilotages ont été développés pour mesurer l'évolution des soldes convertis en temps de travail et la charge de travail.

Par ailleurs, la COG prévoit explicitement la mise en place d'un observatoire des charges à l'instar de ce qui existe dans les branches retraite et famille d'ici à la fin de la COG.

C'est donc un objectif important qui vise à éclairer l'analyse de la situation et les décisions des pouvoirs publics par rapport à la mise en œuvre des réformes qui impactent la charge de travail, notamment via les fonctions de contrôle. L'Acoss souhaite initier cet observatoire dans le deuxième semestre de l'année 2008.

En attendant cet observatoire officiel, l'Acoss, depuis le quatrième trimestre 2007, mesure l'impact en termes de charges de certains dispositifs qui faisaient débat, notamment en ce qui concerne les formations, le dispositif CPA ou autres.

Des données sont capitalisées en vue de l'établissement de cet observatoire.

M. COLLET estime que, si les analyses de l'observatoire avaient été mises à disposition, le nombre de techniciens n'aurait pas diminué de manière aussi drastique.

M. RICORDEAU considère qu'il est toujours utile de disposer des instruments de mesure. Le suivi des stocks n'existait plus et la gestion de la production doit faire l'objet d'un suivi régulier. Dans ce genre de projet, il y a deux actions à mener : d'abord trouver les voies les plus pertinentes pour restaurer une situation normale, puis tirer les leçons de la manière dont se sont passées les choses.

M. RETIF reconnaît que l'observatoire permettra, le cas échéant, de constater qu'à charge de travail constante l'effectif diminue, et donc de mesurer les gains de productivité.

Mme SALVIGNAC rappelle qu'il est donné comme directive d'appliquer les différents accords de l'Ucanss. Au sein des urssaf, certaines personnes ont contesté, au bout de trois ans, le nombre de point de compétence qui leur a été attribué. Elle demande si, suite à ces contestations, des points de compétences ont été octroyés car les recours connus n'ont pas eu de résultats.

Par ailleurs, 4 % des personnes qui ont postulé aux fonctions de contrôleurs de recouvrement sont niveau 5 A. La question de la motivation de ces personnes se pose.

Enfin, dans le cadre de la mutualisation, que signifie « une évolution importante de l'activité » qui affecterait 5 % des effectifs dans les fusions réalisées ou prochaines, soit quarante-neuf personnes. Mme SALVIGNAC souhaite une explication.

M. MALRIC indique qu'il est trop tôt pour dresser un bilan concernant le suivi du protocole 2004 et l'attribution des points de compétence. L'échéance est arrivée en janvier 2008. C'est un sujet qui pourrait être évoqué lors d'une prochaine réunion de l'INC. Cela fait partie des sujets qui seront suivis au niveau des observatoires régionaux.

M. RENARD confirme que les réunions des observatoires se tiennent actuellement, et que les organismes disposent jusqu'à fin mai pour répondre. Des éléments d'information ont été

collectés sur les premières semaines et les premiers mois de l'année 2008. Ce n'est pas exhaustif. Ces chiffres sont diffusés dans les réseaux de l'observatoire. Concrètement, on peut anticiper jusqu'à la fin de l'année pour avoir une vision plus exhaustive des demandes.

Mme SALVIGNAC pense qu'aucun point n'ait pu être attribué à la suite des recours.

3. Création des contrôleurs du recouvrement – Mise en œuvre

M. MALRIC précise que les contrôleurs 5A sont extrêmement peu nombreux. La très grande majorité d'entre eux sont de niveaux 3 et 4. Les éléments de leurs motivations ne sont pas connus. En revanche, leur formation qui respecte bien la parité homme/femme favorise une démarche de promotion sociale. Actuellement, les réactions des stagiaires vis-à-vis de la qualité de leur formation sont suivies de près pour ajustement. De même, est mis en place un processus d'évaluation des profils de promotion, de la qualité de la formation et des mises en situation. Parmi les éléments de bilan, il sera intéressant de creuser ce type de situations qui peuvent paraître décalées par rapport à la cible initiale.

Après avoir abordé la situation des contrôleurs du recouvrement qui fait l'objet du point 3, les échanges reprennent sur l'évolution des réseaux dans le cadre des fusions.

En ce qui concerne le suivi du protocole sur l'évolution des réseaux dans le cadre des fusions, on observe un volant faible de personnel qui entre dans les prévisions du protocole. Celui-ci stipule, en effet, une évolution importante de leurs activités. Elle concerne 5 % des effectifs, soit au total quarante-neuf situations individuelles : il peut s'agir, par exemple, de la situation de deux assistantes de direction dont une seule conserve ses attributions initiales à l'issue de la fusion. La deuxième assistante s'est reconvertie et a été accompagnée dans cette démarche pour devenir assistante au service contrôle. Plus fréquemment, on retrouve des collaborateurs qui intègrent une formation pour devenir gestionnaires de comptes alors qu'ils n'étaient pas initialement sur cette fonction.

On peut faire un bilan intéressant de la manière dont le protocole a été mis en oeuvre dans ces différentes situations. Le protocole a été respecté puisque tous les agents concernés ont bénéficié de l'entretien prévu par le protocole. Un seul entretien n'a pas encore eu lieu pour une simple question d'absence. Par rapport aux propositions d'évolution qui ont été formulées, on compte :

- 22 propositions qui sont d'ores et déjà acceptées. Le dispositif d'accompagnement personnalisé est mis en œuvre.

- 22 propositions pour lesquelles on attendait encore la réponse des agents (respect du délai laissé aux salariés pour accepter ou refuser la proposition).

- 4 refus sur une première proposition qui se sont débloqués après un nouvel examen de la situation de l'agent et une deuxième proposition qui a été acceptée.

A ce jour, il n'existe pas de situation de blocage. Pour les prévenir, des cellules d'orientation professionnelle ont été mises en place.

M. SAMSONOFF confirme que la démarche consistait à essayer de trouver des solutions les plus adaptées lorsque, dans les configurations d'évolutions importantes d'activité, un agent est amené à refuser plusieurs fois les propositions qui lui sont formulées. L'idée qui préside à la mise en place de ces cellules est d'abord d'avoir recours à un tiers pour avancer avec le salarié et avec l'employeur. Ce tiers est extérieur à l'environnement immédiat du salarié, mais il travaille également dans la branche Recouvrement, ce qui lui permet d'avoir une bonne vision des métiers et de formuler des propositions réalistes.

Le principe de la démarche est de s'appuyer sur le volontariat de l'employeur et du salarié, c'est-à-dire d'avoir une démarche conjointe entre les deux pour travailler sur l'orientation professionnelle et de mettre le salarié en relation avec un conseiller en orientation professionnelle. Ce dernier sera amené, en prenant en compte les expériences professionnelles du salarié, mais également les compétences qu'il a pu développer à l'extérieur de l'institution, à regarder toutes les possibilités d'évolution professionnelle qui sont ouvertes. La démarche consiste donc, en s'appuyant sur le vécu du salarié et de ses acquis professionnels, à formuler une proposition d'évolution d'activité qui soit acceptable par le salarié et par le directeur de l'organisme.

Cette démarche est totalement volontaire d'un côté et de l'autre. Cette cellule n'a donc pas la faculté de régler tous les problèmes. Bien entendu des situations d'échecs existeront. L'idée est de minimiser au maximum cette éventualité et d'introduire une dynamique positive de dialogue entre le salarié et son employeur par le biais d'une médiation extérieure.

M. GALERNEAU s'interroge sur le classement des organismes en cas de fusion entre deux organismes de catégories différentes.

M. RENARD explique que dans le programme de négociation initié au mois de janvier pour trois ans figure la question du classement des organismes. Plusieurs éléments concourent à revoir ce classement un peu ancien. En 2005, un engagement avait été pris pour une révision de ce protocole. Les fusions font partie des éléments qui amènent à revoir le classement en quatre catégories. Il existe un nombre défini d'organismes dans chacune des classes avec des modalités rigides de passage d'une classe à l'autre et de temps nécessaire pour effectuer ce passage. Ce classement a pour objectif d'être revu. C'est un sujet sensible qui soulève de nombreuses questions.

Indépendamment de cet objectif à moyen terme, programmé en 2010, des adaptations seront nécessaires notamment dans le cas des fusions.

M. MALRIC confirme que ce problème a été anticipé. En cas de fusion, on applique à la date de la fusion le niveau de rémunération correspondant à la catégorie à laquelle l'organisme devrait appartenir. A la date de la fusion, l'ensemble des équipes de direction obtient le niveau de salaire et des coefficients qui correspondent à la nouvelle classification. C'est la règle qui a été mise en œuvre par la branche indépendamment des délais. Il n'y a, en effet, pas de délai pour que l'ensemble des équipes de direction bénéficie immédiatement des coefficients de l'organisme nouveau.

M. COLLET demande s'il existe des changements de niveaux pour les responsables de service en cas de fusion.

Par ailleurs, il attire l'attention sur les dommages collatéraux des fusions pour les IRP. Certaines caisses possèdent chacune un DS. Certains comités d'entreprises vont avoir pour obligation de fusionner. Or, ces fusions de CE peuvent avoir un coût important. C'est un domaine qui n'a pas été évoqué. Certains CE sont susceptibles de détenir un patrimoine. La fusion des patrimoines est coûteuse. Elle nécessite l'évaluation d'un expert et des actes notariés. La position de l'Acoss est demandée à ce sujet.

M. MALRIC considère qu'on peut distinguer deux problématiques : le calendrier selon lequel la fusion des IRP est gérée et le devenir des IRP dans les situations de fusion.

Concernant le calendrier de fusions des IRP, les élections ne peuvent juridiquement pas se faire avant que l'organisme soit créé. Cependant, un accord de toutes les parties pour commencer à travailler sur un protocole avant la date de la fusion est possible. Cela peut être une marge de manœuvre locale si toutes les parties prenantes sont d'accord. Cela peut permettre de gagner du temps, étant donné qu'à la date de la fusion les deux organismes souvent différents doivent à terme ne former plus qu'une seule entité, ce qui implique

nécessairement la renégociation de nombreux accords. Il peut être intéressant de gagner du temps en amont pour préparer les opérations et favoriser les élections dans un délai raisonnable avant la date de la fusion. Une telle démarche ne peut se faire qu'en accord avec les partenaires sociaux. En tout état de cause, ce n'est qu'après la fusion que les négociations se tiendront.

Sur la question des IRP, il n'y a pas de règle uniforme. Cela dépend du type de mandat. S'agissant des CE, a priori, en l'état de la jurisprudence et en l'état des organisations telles qu'on les observe, il doit exister un CE unique en application de la loi. En effet, même si l'organisme est composé d'établissements distincts, il n'existe ni comptabilité distincte par établissement, ni pouvoir de décision, ni organisation distincte par établissement, puisqu'on a un directeur unique qui possède la responsabilité de l'organisme. La règle est donc d'avoir un comité d'entreprise unique. Cependant, cette règle trouve à s'appliquer différemment selon les négociations locales. Deux aménagements possibles de cette règle peuvent être intéressants. Il est d'abord possible de choisir de composer les IRP en tenant compte de l'origine des deux établissements en tâchant d'établir une répartition des mandats entre les élus des deux établissements. Les organismes peuvent également choisir de conserver des œuvres distinctes pour répondre à des contextes particuliers. A terme dans ces opérations de fusion, l'ambition est de favoriser une unité. Les règles et l'organisation ont vocation à y concourir. Cependant, il convient aussi de créer un esprit d'entreprise commun entre des individus qui ont une histoire différente. Avoir une gestion commune des œuvres sociales permet de fédérer des équipes. Ce n'est pas toujours le choix qui a été fait. Cela fait partie des alternatives possibles.

Concernant les délégués du personnel, en l'état des textes, on a deux établissements, donc on peut avoir des délégués du personnel par établissement.

M. COLLET souhaite préciser la question, notamment quand deux organismes juridiquement distincts regroupent deux DS de la même représentation syndicale. Ces rapprochements peuvent provoquer des chocs culturels forts. Pour les délégués du personnel, l'analyse est partagée puisqu'il y a deux établissements. Pour les comités d'entreprise, c'est une option. Si, d'aventure, il y a fusion, cela implique des coûts qui peuvent être très importants. La question de la prise en charge des dispositifs se pose. On pourra éventuellement avoir deux DS. La question des CE ne peut pas être évacuée.

M. LE MAOUT demande des éclaircissements concernant le terme « établissement ». Dans les arrêtés de fusion, on utilise le terme d'établissement. L'organisme nouveau créé à l'issue de la fusion peut avoir un comité central et des comités d'établissement. Il semble qu'il soit possible d'avoir deux établissements pour les délégués du personnel, mais que cela ne soit pas possible pour les comités d'entreprise.

M. MALRIC informe qu'un guide méthodologique a été remis aux organismes pour faciliter l'appréhension des sujets concernés. Dans ce guide sont traitées la gestion des IRP et les relations sociales dans l'organisation.

La position de l'Acoss consiste d'abord à rappeler qu'il faut respecter le droit qui ne s'applique pas de la même manière pour les représentants du personnel et pour les comités d'entreprise en l'état de la jurisprudence du Conseil d'Etat et des textes. Dans la branche Recouvrement, il n'existe pas de situations qui justifieraient, en application du droit, la création d'un comité d'établissement central d'entreprise, même s'il y a bien une notion d'établissement. Au niveau des délégués du personnel, il existe également des textes clairs. C'est aussi le cas pour les délégués syndicaux.

Après avoir rappelé le droit, l'Acoss incite les directions locales à être très proches des IRP, y compris pour les aider à analyser certaines situations complexes liées à la fusion à organiser entre les IRP. Il s'agit, d'une part, dans le processus de fusion lui-même, d'être le plus transparent et le plus associatif possible par rapport aux IRP, et, d'autre part, de faire en

sorte que les IRP aient les moyens de gérer ces opérations de fusion, notamment en permettant de faire appel à des conseils extérieurs pour les questions juridiques.

Cependant, l'Acoss n'est pas employeur, et cette question relève des organismes locaux. Elle intervient à titre de conseil ou de suggestion, mais une négociation doit avoir lieu localement entre les parties prenantes. S'il existe localement des difficultés ou des sujets de préoccupation, l'Acoss peut aider au déblocage d'une situation si cela entre dans ses capacités d'intervention.

Au niveau de la branche, l'Acoss recommande d'appliquer le droit du travail et la jurisprudence en optimisant la pratique. Il convient de respecter le droit aussi souvent que possible.

En cas de situations particulières, M. MALRIC est prêt à apporter son aide.

Mme DELBECQ constate que, lorsque des organismes fusionnent, les équipes de direction obtiennent une rémunération correspondant à la catégorie du nouvel organisme.

M. RENARD précise que le processus qui administre le passage d'une classe à l'autre n'est pas adapté aux situations de fusion, parce qu'il faudrait attendre un délai de 3 ans pour prendre en compte la nouvelle classe. Pour des raisons de pragmatisme, cette procédure n'est pas utilisée par la branche Recouvrement au regard de ces équipes de direction.

Mme DELBECQ demande des précisions au sujet de l'harmonisation des coefficients des cadres.

M. MALRIC rappelle que, conventionnellement, il n'y a pas de corrélation entre le salaire des cadres et la classe de l'entreprise dans laquelle ils travaillent. De ce point de vue, il y a donc une différence avec la situation des équipes de direction où il y a une corrélation immédiate entre la classification de l'organisme et le niveau de rémunération.

La question soulevée est l'un des sujets essentiels dans la gestion d'une fusion : arriver à la création d'un organisme à partir de deux qui ont des pratiques et des histoires différentes. Il y a les aspects techniques et pratiques très lourds de la fusion. Une fois la question de l'organisation résolue, la difficulté est d'harmoniser les pratiques de management, les comportements et les politiques salariales.

Cela fait partie des sujets essentiels dans la gestion d'une fusion. Il n'existe pas une seule solution.

On peut faire plusieurs constats. D'abord, on passe d'une situation où on avait deux ou trois organismes à un organisme plus important globalement. D'autre part, compte tenu de la pyramide des âges, on enregistre un certain nombre de départs. Les fusions, qui sont des créations de nouvelles entités, constituent des opportunités de promotions internes car il y a potentiellement des postes à pourvoir. Cela peut donc participer d'une logique de politique salariale. Ce n'est pas un principe qui impose d'aligner tout par le haut. La fusion est la création d'une nouvelle organisation. On ne maintient pas deux services contrôle, ou deux services de gestion des comptes.

Lorsqu'il n'y a pas de départ, il existe des positionnements différents des anciens responsables de secteur. C'est par rapport à l'étendue de leur nouveau champ de responsabilité que doit être déterminé leur niveau de rémunération.

C'est un sujet compliqué, mais essentiel, dans la mise en œuvre d'une fusion pour parvenir à créer une vraie dynamique.

M. SAMSONOFF précise que, dans le dispositif de suivi du protocole esquissé au travers des documents remis et qui sera approfondi dans le cadre des prochaines INC, on pourra mettre en avant les taux de GVT dans les organismes qui fusionnent. On constate, dès aujourd'hui, qu'ils sont plus élevés que la moyenne du réseau. On s'inscrit donc tout à fait dans la dynamique évoquée. Il y a des logiques d'alignement qui s'opèrent presque inévitablement. Même si ce n'est pas un principe mécanique de la fusion, cela fait partie de la bonne pratique dans le cadre de ces protocoles.

Enquête sur les conditions de travail

M. MALRIC souhaite replacer le sujet du baromètre social dans le contexte des débats présents. Il a pour vocation d'aider à l'analyse les conditions de travail des salariés.

La situation actuelle est difficile à analyser. Coexistent, en effet, deux types de remontées et d'expressions. D'une part, les témoignages et le ressenti, qui font état de tensions importantes et de stress, et qu'il n'y a pas lieu de remettre en cause. D'autre part, les indicateurs chiffrés (absentéisme, rémunération) qui renvoient une image différente. Ces deux approches révèlent leurs limites et les indicateurs ne résument pas tout. Il convient de mieux comprendre les approches, mieux sérier les sujets pour essayer d'apporter des réponses cohérentes. C'est l'objectif de cette enquête, qui s'inscrit dans une démarche générale sur la santé au travail : expérimentation en cours sur la prévention des risques professionnels menée en liaison avec la direction des risques professionnels de la Cnamts et avec une agence régionale ARACT, plan d'action pour le développement durable qui indique que tous les organismes devront avoir mis en place une action spécifique de santé au travail en 2008…

Il existe une démarche institutionnelle au sein de l'Ucanss avec l'idée de développer un baromètre social général qui a vocation à servir de base à un baromètre local à disposition de chaque organisme.

L'Acoss s'inscrit pleinement dans cette démarche pour enrichir la capacité à capter et analyser un certain nombre de phénomènes. Ce type d'analyse porte sur un niveau de questionnement assez général puisqu'on se place dans le cadre d'une démarche interbranche.

L'Acoss souhaite aller plus loin en 2008, en systématisant et en organisant mieux les remontées de terrain sur les éléments de climats via les services de ressources humaines. Le dispositif d'enquête relative à l'évolution des conditions de travail au sein de la branche Recouvrement, qui mobiliserait directement les salariés eux-mêmes, pourrait être mis en place, il interviendrait en complément de cette initiative. L'objectif de cette enquête serait de recueillir les perceptions des salariés sur leurs conditions de travail.

A partir de ce recueil de perception, les résultats seront analysés pour mettre en avant les divergences et les convergences entre les perceptions des salariés. Des analyses seront à mener en fonction de l'origine géographique, du métier exercé ou tout autre critère considéré comme pertinent.

Pour construire ce dispositif d'enquête, il conviendra de s'appuyer sur une structure externe qui a un savoir-faire dans ce type de démarche aussi bien quantitative que qualitative. Mais il est surtout essentiel de mener une démarche en concertation avec les partenaires sociaux. Cette collaboration peut commencer dès la rédaction du cahier des charges, mais aussi sur la méthode de mise en place, la construction du panel, la gestion du questionnaire, les formes attendues de rendus, et surtout les champs que l'enquête doit couvrir.

Certains sujets à explorer sont déjà identifiés : l'impact de l'évolution de l'organisation, l'impact de l'évolution des missions, le temps de travail, l'organisation du travail, la gestion des relations avec les usagers et ses impacts, la santé et la sécurité au travail, l'ergonomie, la communication interne, la communication institutionnelle, la formation professionnelle, les politiques de rémunération, les perspectives des salariés en terme de devenir professionnel.

Ce n'est pas une liste limitative ou exhaustive.

M. SAMSONOFF précise que ce n'est pas la première fois que la branche Recouvrement et l'Acoss prévoient d'interroger les salariés, mais c'est la première fois qu'on envisage de le faire sur des questions centrées sur les conditions de travail, et c'est aussi la première fois qu'on se propose de le faire en concertation avec les organisations syndicales. Il s'agit d'une démarche nouvelle qui pourrait être démarrée rapidement.

C'est une initiative qui va de pair avec un certain nombre d'expérimentations qui sont aujourd'hui en cours au niveau local et qui ont vocation, en fonction des résultats qu'elles donneront, à être généralisées au niveau national. Ces expérimentations sont listées dans le document remis.

Deux d'entre elles sont présentées parce qu'elles sont susceptibles d'être intéressantes dans le cadre les conditions de travail futures.

Un sujet portera sur l'identification des risques professionnels sur lequel la branche n'est pas très performante. Il s'agit essentiellement des risques psychosociaux. Compte tenu de la structure des organismes de la branche Recouvrement, ce n'est pas forcément le domaine d'intervention prioritaire pour les directions. Des experts en identification des risques professionnels vont être formés dès début juin en partenariat avec quatre organismes volontaires. Une démarche commune avec les IRP sur les modalités d'identification des risques professionnels les plus marquants dans la branche Recouvrement sera construite dans ces quatre organismes.

En fonction des résultats de l'expérimentation, un réseau de personnes formées et compétentes sur ce sujet sera constitué pour que les organismes puissent, à terme, avoir recours à leurs services et se doter d'une méthodologie d'identification pertinente des risques professionnels, dans l'objectif de donner un appui et faciliter les démarches des organismes qui essaient d'agir sur ce sujet. Les résultats de cette expérimentation sont attendus sur le premier semestre de l'année 2009.

La deuxième expérimentation a démarré à l'urssaf de Rennes sur la question de l'appréhension du climat social dans l'organisme et de l'évolution des conditions de travail, notamment en lien avec les changements que traversent les organismes de la branche Recouvrement. L'idée est de constituer une méthodologie d'enquête auprès des salariés pour connaître leur perception de leurs conditions de travail. Cette expérimentation a été partagée avec les instances représentatives du personnel. Au-delà de cette dimension de recueil de perception, un tableau de bord pour l'organisme sera élaboré dans le domaine des ressources humaines et fera l'objet d'un suivi régulier avec les IRP.

C'est en quelque sorte le pendant au niveau local de ce qui est construit au niveau national.

M. COLLET demande si le baromètre social est comparable à celui de la RATP ou si cet outil, plus recherché, possède des paramétrages sur des problèmes ciblés.

M. RICORDEAU ajoute que le sujet est important, qu'il sera mené à terme dans les meilleurs délais et qu'il fait l'objet d'un engagement fort de la direction de l'Acoss.

C'est une démarche nouvelle où les organisations syndicales sont associées. C'est aussi une démarche nouvelle par rapport à la relation entre le niveau national et les organismes locaux. Il ne s'agit pas d'une démarche aisée.

4. Guide de déontologie

M. KAMERER estime que le guide de déontologie arrive à un moment inopportun pour les salariés à qui on ajoute de nouvelles obligations. Remettre ce guide de déontologie à plus tard serait préférable.

M. LE MAOUT s'étonne du terme de « collaborateur » constamment employé. La relation de travail est une relation réciproque avec des obligations et des droits pour chacune des parties, employeurs et salariés. Il demande que les obligations ou les engagements que prend l'employeur vis-à-vis de son collaborateur soient ajoutés.

Mme COURTEL confirme que cela serait plus diplomatique.

M. RICORDEAU précise que l'objectif de ce guide n'est pas d'ajouter des charges de travail et comprend les incertitudes engendrées par la démarche. Ce guide a été construit comme un élément de valorisation vis-à-vis de l'extérieur sur le fait qu'il existe des règles de travail qui ne doivent pas être vécues comme des obligations mais comme un patrimoine et une culture « *dont nous sommes fiers et dans lesquels nous nous reconnaissons ».*

M. MALRIC explique que l'un des objectifs de la COG 2002-2005 visait à établir un guide déontologique pour les inspecteurs de recouvrement. A l'époque, cet objectif n'a pas été atteint pour de multiples raisons. Lors de la préparation de la COG actuelle, une enquête auprès des collaborateurs de la branche était menée à l'horizon 2010 sur les valeurs dans lesquelles les agents de la branche Recouvrement se reconnaissaient. Ce guide déontologique a été repris avec une nouvelle approche sur la base de la non-réalisation de cet objectif de la COG 2002-2005 et du travail sur les valeurs.

Le guide ne s'adresse pas à une catégorie donnée de salariés. C'est un guide général. Le terme de collaborateur concerne aussi bien les directeurs, les cadres ou les agents d'exécution. Il s'adresse à tous les collaborateurs de la branche Recouvrement et pas uniquement aux agents d'exécution.

Se concentrer sur un métier aurait pu être perçu comme stigmatisant. L'idée est de se baser sur un guide de référence partagé par tous les collaborateurs de la branche, puis de le décliner par métier. Le premier métier abordé sera celui de directeur du fait de l'exemplarité à véhiculer quand on est directeur.

Par ailleurs, ce guide ne crée pas d'obligations ou de suggestions supplémentaires. A travers ce guide de déontologie, ont été valorisées des conceptions manifestement partagées dans la branche telles que le respect de la personne et de l'équité, l'égalité de traitement, la transparence, la solidarité, le dynamisme, l'éco responsabilité.

Un cadre de référence commun à l'ensemble des salariés a été construit. Il peut être une aide pour les nouveaux embauchés et un élément important par rapport à l'extérieur. Les métiers de la branche peuvent être considérés comme des métiers à risques (traitement des fonds publics, contrôle..). Le personnel peut être suspecté de collusion avec l'entreprise ou à l'inverse de vouloir jouer les redresseurs de tort envers et contre tout. L'objectif de ce guide n'est pas de créer des obligations nouvelles, mais de valoriser la manière dont, d'ores et déjà, les missions de la branche sont conduites et de se faire un peu de publicité sur ce sujet. C'est un élément valorisant pour les professionnels de la branche de Recouvrement que d'identifier cet ensemble de valeurs qui fondent leur action quotidienne.

C'est dans cet esprit que ce guide a été rédigé avec des personnels de la branche Recouvrement, et il sera décliné au niveau professionnel en commençant par les directeurs.

M. RICORDEAU rappelle qu'un guide de déontologie est un instrument de valorisation pour une profession et pas une source d'obligations supplémentaires.

M. ROCHETTE souhaite connaître les conséquences juridiques de ce guide de déontologie sur le salarié. Il rappelle que le code du travail et les conventions collectives sont fondés sur la responsabilité individuelle.

Le guide (page 7) indique que délivrer une information fiable, sécuriser l'usager, assumer ses erreurs, les rectifier relève de l'obligation de tous. Il n'y a donc pas de responsabilité individuelle. Tout ce guide est basé sur un principe de responsabilité collective.

Il estime qu'il s'agit d'une conception différente de la conception des rapports sociaux définie par le code du travail. Il existe un code du travail parce qu'il y a un lien de subordination. Ce guide de déontologie peut conduire à une communauté de travail ou une collectivité.

Mettre au même niveau le règlement intérieur et une COG, c'est se tromper d'interlocuteur. Le guide indique qu'il appartient au collaborateur 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 de caractère frauduleux. Cependant, quand un salarié est associé à une action de caractère frauduleux, il existe l'article 48 et des sanctions disciplinaires. Dans ce cas, il n'y a pas besoin d'un guide de déontologie.

Pour M. ROCHETTE, ce guide peut avoir des conséquences juridiques. Il ne partage pas l'analyse qui en est faite et le considère comme un catalogue de bonnes volontés et de bonnes intentions.

Les conséquences pourraient dépasser l'orientation souhaitée.

M. COLLET estime que la CFTC ne peut pas se prononcer aujourd'hui sur ce projet. Il considère que ce guide, qui s'adresse à tout salarié de la branche Recouvrement, pourrait être élargi à toute l'institution. Il craint que ce document soit perçu par les salariés comme un catalogue d'obligations comportementales, alors qu'ils respectent déjà ces valeurs.

Il pense que le guide doit être amené de manière moins rigide et demande une plaquette généraliste d'information plus légère avec quelques grands thèmes.

M. RICORDEAU répond qu'il n'est pas hostile à l'idée. Cependant, il est tout à fait favorable à ce qu'un code de déontologie interbranche soit établi à terme.

La charte n'a pas été diffusée afin d'être discutée en réunion INC. Toutes les remarques sont les bienvenues, même formulées ultérieurement par écrit, afin d'aboutir à un document finalisé sur lequel il n'y ait pas de malentendus.

Mme SALVIGNAC informe que des essais ont été réalisés sur le code de déontologie des inspecteurs à l'urssaf de Paris. Une commission composée des syndicats et de la direction s'est tenue sans arriver à trouver un accord. Aujourd'hui, un certain nombre de directeurs licencient pour perte de confiance, ce qui dégrade le climat et le contexte pour la mise en place de ce guide. La CGT souhaite aussi que le droit de refus et d'alternative figure dans le texte pour permettre aux collaborateurs de suivre leur éthique.

M. LE MAOUT soutient que le problème résulte de l'utilisation du terme de collaborateur qui sous-entend la notion de subordination. Il faut trouver une autre formulation et reprendre les passages concernés pour démontrer que ce guide s'applique à tous.

M. KAMERER souligne que le personnel attend des signes forts de la part de l'Acoss dans une période où la situation est tendue et difficile, malgré les récents signes d'amélioration. Les personnels demandent de la rémunération, et l'Acoss propose un guide de déontologie, des rachats de RTT ou des heures supplémentaires. Ce n'est pas du tout ce qu'attendent les salariés.

M. ROCHETTE rappelle que certaines valeurs de la Sécurité sociale ont été présentées. Il attire l'attention sur le fait qu'il n'existe pas, dans la société française actuelle, des échanges de valeurs individuelles et de conceptions. Dans ce type de mécanisme, on entre dans la communauté de travail où le patron et l'ouvrier ont les mêmes intérêts. De cela, d'ailleurs, l'Eglise se réclame. La notion de consubstantialité a aussi été reprise par l'Europe dans son principe de subsidiarité qui fait que l'Europe s'impose.

Dans son préambule, le guide de déontologie indique qu'il concrétise une série de règles de conduite professionnelle et que leur exposé permet d'en assurer le partage et l'égal respect par tous. Le non-respect des règles de conduite professionnelle peut amener, en effet, à des conséquences directes pour le salarié. Ce guide est basé sur des principes directeurs qui pourraient amener à des dérapages regrettables pour tout le monde. Dans le cadre de la démocratie, il est souhaitable de rester dans un système de relations de travail avec lien de subordination plutôt que dans un système communautaire.

M. RICORDEAU souhaite que chacun puisse faire part de ses observations détaillées sur ce sujet afin d'éviter tout malentendu.

La séance est levée à 18 heures 15.