

## Instance nationale de concertation

### Séance du 16 mars 2004

Le 16 mars 2004 après-midi, s'est tenue une réunion de l'Instance nationale de concertation, consacrée aux nouvelles offres de service de la branche recouvrement.

#### **Etaient présents :**

Président de l'Instance Nationale de Concertation : Monsieur Patrick Hermange,  
Président du Comité exécutif des directeurs et Directeur de la Cnavts.

#### **– Pour la Branche Recouvrement**

M. Frédéric Van Roekeghem, directeur de l'Acoss (assisté de Mrs Renard et Billon).

#### **– Pour la Branche Retraite**

M. Patrick Hermange, directeur de la Cnav

#### **– Pour la Branche Famille**

M. Jean-Claude Issindou représentant la Cnaf.

#### **– Pour la Branche Maladie**

M. Jean Pierre Basilien représentant la Cnamts.

#### **– Pour l'Ucanss**

–  
Mme Martine Fontaine,  
M. Bernard Meunier,  
M. Gérard Durier  
M. Alain Le Ray,

#### **– Pour les Fédérations :**

M. ALIOTTA	CFTC	M. RETIF Hubert	SNADEOS
M. AMICO	SNFOCOS	Mme KOFFI Huguette	CGT-FO
M. BERARD Henri	SNFOCOS	Mme SALVIGNAC Marie-	UFICT-CGT
M. DIBOT Fabrice	CFDT	Martine	
Mme DIDIER Dominique	CGT	M. TOTT Alexandre	CGT-FO
M. JULLO Jean-Noël	CFTC	M. SCWOB Bernard	CFE-CGC
M. LAVAUD Patrick	CFE-CGC	Mme TSAO Michèle	CFDT PSTE
M. RAZAFIMANDIMBY	CFDT		

José

En préambule, **M. le Président** fait savoir qu'une prochaine séance de l'INC se déroulera dans la seconde quinzaine d'avril ou début mai – la date restant à déterminer – afin de traiter des thématiques intéressant la branche maladie.

S'agissant des comptes-rendus des séances de l'Instance nationale de concertation des 26 juin et 18 septembre 2003, M. le Président demande si les participants ont des observations à formuler sur ces documents.

**La CGT** n'entend pas se prononcer sur des comptes-rendus dont l'envoi est beaucoup trop tardif. Pour autant, elle ne souhaite pas que ce refus d'approuver ces procès verbaux soit considéré comme quelque chose d'anodin, mais comme la manifestation d'un mécontentement au regard des délais de sortie des desdits comptes-rendus.

**L'UFICT** considère que les documents qui ont été transmis par l'Acoss pour préparer cette séance sont peu fiables et surtout ne comportent aucune indication sur les conséquences possibles ou prévisibles sur l'évolution de l'organisation du travail, la structure du réseau du recouvrement et les emplois impactés par ces bouleversements. En conséquence, elle a listé une série de questions autour de ces préoccupations.

**M. le Directeur de l'Acoss** prend acte de la lettre de l'UFICT et va s'efforcer de répondre aux questions soulevées.

**La CGT – FO** s'associe aux remarques de la CGT en faisant observer que les délais d'envoi de ces documents ne permettent pas de faire des remarques sur le fond.

Elle relève néanmoins qu'il n'a pas été annexé au compte-rendu du 18 septembre 2003 le document concernant les Ugecam.

**La CFE-CGC** souhaite obtenir des précisions sur les suites de l'expérimentation menée en Rhône-Alpes sur une plate forme du Cecom qui est évoquée en page 7 du procès verbal du 26 juin 2003 ainsi que sur son mode de financement.

Elle demande, par ailleurs, quelle suite a été réservé à la gestion de la prestation accueil au jeune enfant dévolue à l'Urssaf du Puy en Velay dont il est fait état à la page 6 du compte rendu du 18 septembre.

A l'exception de la CGT et de la CGT-FO, **M. le Président** considère que ces deux procès verbaux sont approuvés.

**Le représentant de l'Acoss, M. Renard** présente les nouveaux dispositifs de simplification développés par la branche recouvrement consistant à faciliter l'accomplissement des démarches administratives des cotisants.

Il revient sur le chèque emploi service qui compte, depuis sa mise en œuvre en 1994, 1,2 millions d'utilisateurs en 2003 assurant la déclaration de plus de 900 000 salariés par mois, avec l'avantage pour les usagers de disposer d'un interlocuteur unique de recouvrement, en l'occurrence le centre national de Saint Etienne qui

calcule les cotisations, les prélève et prend en charge les flux avec toutes les autres institutions concernées.

En ce qui concerne la PAJE (Prestations Accueil du Jeune Enfant), la branche recouvrement en association avec les Caf et la MSA a mis en place au 1<sup>er</sup> janvier 2004 un nouveau système de déclaration pour l'emploi d'une garde d'enfant ou d'une assistante maternelle. Les informations réceptionnées par le centre Pajemploi situé au Puy en Velay, sont utilisées à la fois pour le calcul des cotisations sociales et l'obtention des prestations.

Afin de faciliter l'accès des usagers à leur compte allocataire ou à leur compte employeur, la branche recouvrement a prévu d'ouvrir un site Internet-pajemploi dès la mise en place de la PAJE, qui permettra à l'employeur de faire sa déclaration de façon dématérialisée, puis de visualiser ses précédents volets PAJEMPLOI et d'éditer l'attestation fiscale. Toujours dans le but de faciliter la mise en œuvre rapide et opérationnelle du traitement du complément de mode de garde, le centre PAJEMPLOI va constituer dès le 1<sup>er</sup> janvier 2004, son fichier national des salariés à partir des informations administratives relatives aux assistantes maternelles détenues par les Caf dans le cadre de la gestion de l'Afeama.

S'agissant du Titre Emploi Entreprise qui a vocation à simplifier l'ensemble des formalités sociales liées à l'emploi de salariés, il se décline en deux offres :

- le TEE pour les entreprises dont l'effectif des salariés n'excède pas 10 salariés.
- Le TEE occasionnel, dit TEEOCCA, ouvert à toutes les entreprises pour des salariés bénéficiant d'un contrat de 100 jours maximum par an.

Son fonctionnement repose sur une déclaration unique mensuelle des salariés, transmise à la branche recouvrement qui assure le recouvrement intégral des cotisations. Au sein du réseau, les tâches sont réparties entre les Centres nationaux de traitement installés à l'Urssaf de Bordeaux pour le bâtiment et travaux publics (BTP) et l'Urssaf de Lyon pour le secteur des Hôtels, Cafés, Restaurants (HCR).

**M. Renard** précise que ce nouveau service a vocation à être généralisé à l'ensemble du territoire métropolitain, en avril, pour ces secteurs d'activité puis sera étendu, dans le courant de l'année 2004, à d'autres branches professionnelles.

Il rappelle que l'accompagnement des salariés des Urssaf est prévu lors de la montée en charge du Titre Emploi Entreprise et que le processus de formation qui a été mis en place pour le Chèque Emploi Associatif sera reconduit et adapté à ce nouveau service.

Enfin, la mise en place d'un régime social des travailleurs indépendants qui a vocation à se substituer aux actuels régimes d'assurance vieillesse, invalidité, décès et maternité des travailleurs non salariés conduira à mettre en place un Interlocuteur Social Unique pour le recouvrement, conformément aux préconisations du Comité de pilotage Morel / Cailleteau.

Dans cette configuration, les Urssaf conserveraient la gestion courante des comptes jusqu'à l'envoi de la mise en demeure et assureraient également l'accueil téléphonique et les relances amiables. Le RSI serait, pour sa part, chargé de la prise en charge des dossiers après envoi de la mise en demeure, autrement dit les ultimes relances et le recouvrement forcé.

Il ajoute que le maillage territorial des caisses du régime général permet d'envisager un reclassement consensuel des personnels éventuellement concernés des caisses du RSI.

A propos du chèque emploi service, la CGT évoque un chiffre de 30 % d'appels téléphoniques de salariés mais s'interroge sur le volume global de ces appels.

Sans pouvoir le quantifier, **M. Renard** indique qu'il est très important. Pour mémoire, la dématérialisation avait engendré 1 500 appels/ jour et 400 mails/jour.

**La CGT** demande quel est le circuit de fonctionnement du T.E.E permanent et occasionnel.

**M. Billon** rappelle que le Titre Emploi Entreprise s'adresse aux entreprises de certains secteurs professionnels (BTP et HCR) quel que soit leur effectif, pour des salariés occupés moins de 100 jours par an ou employant moins de 10 salariés (équivalent temps plein).

Le T.E.E se décline en deux carnets de volets :

- l'un concernant « l'identification du salarié » qui constitue le support nécessaire pour la déclaration du salarié
- et l'autre (carnet de volet social) qui permet de déclarer les éléments nécessaires au calcul des cotisations sociales par le centre national Titre Emploi Entreprise compétent.

Plus pratiquement, il ajoute que l'employeur doit, vers le 20 du mois, adresser au centre national Titre Emploi Entreprise compétent les éléments nécessaires au calcul des cotisations lequel dans les cinq jours suivants, calcule les cotisations et adresse une facture à l'entreprise qui récapitule les informations contenues dans le volet social, le montant des cotisations et la date de paiement. En cas d'erreur sur la facture, l'entreprise peut demander une rectification du calcul des cotisations jusqu'à 10 jours avant la date de prélèvement ou de paiement.

**M. le Directeur de l'Acoss** précise que le titre emploi simplifié est dans un premier temps réservé aux entreprises relevant de deux secteurs professionnels et de deux régions, à savoir le BTP et le HCR qui sont situées dans les régions Aquitaine et Rhône Alpes. Cependant, ce dispositif a vocation à être étendu à d'autres branches professionnelles conformément au décret d'application qui n'en limite pas la portée.

**La CGT** souhaiterait obtenir des informations précises sur la façon dont les nouvelles offres de service ont pu impacter l'emploi et ce, d'autant plus, que les Urssaf

évoluent davantage vers une mission de prestataire de service. Ces changements posent la question de la qualification et de la formation des salariés.

A propos de l'incidence de la création d'un fichier des assistantes maternelles pour le PAJE et d'un fichier national des salariés pour le T.E.E et le C.E.A, **la CGT** demande si un dossier a été déposé auprès de la Cnil et dans l'affirmative si cette dernière a émise des réserves.

**La CFTC** constate que la branche recouvrement est en pleine évolution. L'Acoss travaille depuis plusieurs mois sur le T.E.E ainsi que sur le RSI à propos duquel les premières déclarations ministérielles remontent à un an et demi.

Elle demande si la branche va encore connaître des changements et souhaite, par ailleurs, avoir connaissance du nombre d'emplois consacrés spécifiquement à ces évolutions.

Enfin, et considérant que l'Acoss va disposer de services décentralisés dans plusieurs régions, **la CFTC** demande si l'emploi s'en trouvera affecté.

**Le SNFOCOS** considère que l'INC ne joue pas le rôle qui devrait être le sien et s'analyse davantage comme un dispositif de pseudo concertation. Pour autant, le SNFOCOS n'accepte pas d'être laissé dans l'ignorance. Il demande que soit clairement indiqué par l'Acoss ce que sera l'impact sur le personnel de tous ces changements ainsi que l'évolution en terme d'emploi pour les agents de direction.

**La CGT-FO** se veut le relais des inquiétudes du personnel vis-à-vis des mutations que connaît le réseau et dans certains cas, des pertes de mission qui l'affectent, ce qui ne sera pas sans incidence sur le niveau de l'emploi.

Elle estime que le personnel est en droit de connaître son avenir.

**La CFE-CGC** demande quelle place prendra le régime social des Indépendants dans le réseau et qui prendra en charge la formation professionnelle nécessaire.

**La CFDT** demande que les moyens humains soient déployés là où les nouvelles offres de service le nécessitent.

En revanche, le personnel peut légitimement manifester certaines inquiétudes lorsque par exemple, vont disparaître la gestion des comptes de l'Aged et de l'Afeama.

Cette situation suppose une vision à long terme de l'organisation du réseau afin d'anticiper les conséquences pour le personnel.

**La CFDT** demande, par ailleurs, que des contacts soient pris avec les caisses des non-non afin de réfléchir à des passerelles pour les personnels affectés par la mise en place du RSI et de l'ISU.

**La CFE-CGC** s'interroge sur la distinction entre back office et front office et demande qui assurera la gestion des employés de personnels de maison.

**M. le Directeur de l'Acoss** constate que les offres de service du réseau sont désormais très segmentées, ce qui conduira nécessairement à des évolutions en matière d'emploi.

Si effectivement certaines missions confiées jusqu'alors aux Urssaf seront amenées à disparaître, en revanche d'autres leur ont été dévolues comme le TEE ou la PAJE laquelle va créer des gains de productivité de l'ordre de 250 emplois équivalents temps plein. En tout état de cause, ces missions s'inscrivent strictement dans le cadre de la COG.

En ce qui concerne l'avenir du réseau, **M. le Directeur de l'Acoss** estime qu'il est directement lié à la réforme du RSI et de l'ISU.

La répartition des missions des organismes liés à cette réforme sera fixée par une loi d'habilitation.

Il apparaît néanmoins évident que dans l'hypothèse où le gouvernement retiendrait les préconisations du comité de pilotage Morel/Cailleteau qui prévoit un partage du process de recouvrement entre les Urssaf qui interviennent jusqu'à la mise en demeure, et le RSI, qui assure le traitement des travailleurs indépendants en difficulté, il y aura des répercussions sur le réseau et les emplois.

Cet ajustement ne pourra se faire qu'à l'intérieur de l'institution et en tenant compte des départs en retraite qui sont prévus.

Par ailleurs, la fusion des caisses Organic, Cancava et Canam risque d'impacter l'emploi de ces personnels. Là aussi, seule l'institution dans son ensemble aura la capacité à accueillir les agents concernés par cette restructuration et de procéder aux ajustements géographiques nécessaires.

En tout état de cause, la réforme n'est pas encore définitivement arrêtée et le calendrier ne saurait être mis en œuvre avant 2006.

**La CGT** estime que l'Acoss doit avoir, d'ores et déjà, une opinion sur l'impact de ces réformes sur l'emploi. Elle craint que certaines Urssaf où l'emploi industriel est faible et où le nombre de travailleurs indépendants est important, n'atteignent un seuil critique d'activité.

**La CFTC** considère que les conseils d'administration des caisses des non-non se sont prononcés sous la pression des pouvoirs publics. Pour autant, il ne faudrait pas oublier que les salariés de ces organismes font aussi partie de l'institution.

**M. le Directeur de l'Acoss** répond que la branche recouvrement n'aura pas, à elle seule, la surface pour accueillir tous les personnels touchés par ces restructurations. Il serait souhaitable que le Comex se saisisse de ce dossier comme l'a demandé le Cor.

**M. Renard** indique qu'au regard des nouvelles offres de service, la COG 2002 – 2005 a prévu la création nette de 250 emplois équivalents temps plein afin de placer

l'utilisateur au cœur du dispositif. Il s'agit bien de créations de postes à ne pas confondre avec les 250 emplois redéployés issus de l'impact de la PAJE. Il assure qu'il n'y aura pas de redéploiement physique mais des redéploiements sur postes vacants.

Par ailleurs, il considère qu'il est de l'intérêt de la branche de mutualiser certaines fonctions supports comme la « paie ».

Ainsi la mutualisation et les gains de productivité devraient permettre de redéployer des compétences vers les cœurs de métiers où ceux à forte valeur ajoutée.

**La CGT** fait valoir qu'il y a un manque d'information dans les Urssaf et plus précisément vis à vis des instances représentatives du personnel (CE, CHSCT).

Elle estime également que les Conseils d'administration des organismes ne sont pas suffisamment informés sur les nouvelles offres de service ainsi que sur l'évolution du réseau. Il est nécessaire d'afficher une plus grande transparence en la matière.

S'agissant de la mutualisation, elle est de nature à amplifier les inquiétudes du personnel qui se pose beaucoup de questions notamment sur son statut et sur la mobilité.

**La CFTC** partage l'analyse de la CGT et souligne la nécessité d'améliorer l'information sur les changements culturels qui affectent la branche, ainsi que sur l'évolution des métiers.

**M. le Directeur de l'Acos** précise que la logique de mutualisation s'inscrit pleinement dans le cadre conventionnel.

Il ajoute que le réseau va passer d'une organisation historiquement géographique à une organisation qui ne le sera plus uniquement.

**La CGT** réitère sa question sur la Cnil.

**Le représentant de l'Acos, M. Billon** indique qu'en ce qui concerne le fichier des assistantes maternelles constitué par le centre Pajemploi, la Cnil n'a fait aucune observation pas plus que pour le TEE pour lequel un fichier national des salariés a été créé. S'agissant du fichier relatif au chèque emploi associatif, la procédure n'a pas encore démarré.

**La CGT-FO** constate que l'exposé qui vient d'être fait est très incomplet, notamment sur la perte, concernant le volume d'activité que générera la mise en place du RSI et de l'ISU et sur son impact sur l'emploi dans la branche recouvrement.

S'agissant du RSI et de l'ISU, elle demande qu'il soit acté qu'elle est totalement opposée à sa mise en place considérant que l'Organic, la Cancava et la Canam doivent conserver leurs prérogatives.

Elle fait valoir, par ailleurs, que toutes les questions relatives à la mutualisation et ses impacts sur le personnel ont été évacués.

**M. le Directeur de l'Acoss** pense qu'il sera nécessaire d'organiser une nouvelle séance de l'INC sur le recouvrement une fois que les réformes proposées seront lisibles.

Il apparaît, en effet, actuellement difficile d'avoir une vision stabilisée de la situation et d'évaluer objectivement les conséquences en matière d'emplois.

**M. le Président** propose de fixer la date d'une prochaine séance sur le recouvrement lorsque les travaux auront suffisamment avancé.

Aucun autre participant ne souhaitant poser de question, la séance est levée à 17 heures 15.