

## Demandes préalables CFTC : INC du 5 septembre

### 1. COG :

- **Nouvelles activités et accords entre caisses nationales** : Les Urssaf se sont vu confier la gestion de caisses de retraite (voir article sur canopée). Pourquoi le réseau n'a-t-il pas été informé au préalable ? Pourquoi les IRP ne sont-elles pas consultées dans les organismes ? Il s'agit d'une activité supplémentaire pour laquelle des agents de Carsat ont été reclassés alors qu'aucune embauche n'est prévue en Urssaf.
- **Prise en compte de nouvelles mesures sur la formation professionnelle** : quelles en sont les conséquences ? Sur quels budgets ces mesures vont-elles être mises en place ?
- **Mise en place du droit à l'erreur** : quelles sont les modalités/actions/organisations mises en place dans les organismes ?
- **Point sur les transferts d'activité** : quelles répartitions des nouvelles charges entre organismes ? Quel sont les conséquences en matière d'ETPMA ?
- **Conséquences de la centralisation du fend sur certains organismes** : Quelles répartitions dans la mesure où les organismes reprennent le flux SSI ?

### 2. Intégration des collègues du SSI :

La CFTC demande que les éléments suivants lui soient communiqués :

- Nombre d'ETP transférés par organisme et leur répartition (fonction prod et fonction supports)
- Ces agents sont-ils tous volontaires ? S'agit-il de leur choix ?
- Les enveloppes qui seront attribuées et pour quoi (promotions, formations, masse salariale, ...).

La CFTC attire l'attention de l'Acosse sur la charge de travail qui va incomber aux Urssaf accueillantes, notamment sur la question de l'accompagnement et de la formation des collaborateurs SSI.

L'Acosse a-t-elle prévue l'embauche de CDD pour palier à une augmentation importante et significative des stocks, inévitable en période d'intégration ?

A cet effet, la CFTC demande la mise en place d'un budget spécifique d'autant que les nouvelles directives sur la formation professionnelle diminuent fortement les prises en charge des formations.

Quelles sont les modalités retenues pour les formations :

- prise en charge par des dispositifs Opale et Emeraude : de quoi s'agit-il ?
- prise en charge par Institut 4.10 sous forme de picking ?
- prise en charge par les organismes avec mise en place de plans d'accompagnement spécifiques gérés par des formateurs occasionnels Urssaf et complétés par des actions de tutorat sur des cas pratiques ?

Si tel est le cas, la CFTC demande que les actions de tutorat et de formation soient valorisées comme pour les formations institutionnelles par l'attribution de points.

Des travaux sur un concept d'accueil commun sont en cours au niveau national. La CFTC souhaite avoir des informations sur les travaux menés et leurs conclusions. Cette pratique sera-t-elle généralisée ? ou les organisations seront-elles laissées à l'appréciation des directeurs locaux ?

### 3. Problématiques de production :

- La CFTC dénonce une fois de plus **les problématiques DSN**. En effet, nous avons pu constater courant juillet d'importants dysfonctionnements sur les changements de périodicité : ordre et contre ordre, délais restreints, non prise en compte des demandes des cotisants, imposition des changements de périodicité...

De telles directives nationales semblent d'ailleurs pour le moins étonnantes et contradictoires étant donné l'entrée en vigueur de la loi ESSOC et de toutes ses dispositions telles que le « droit à l'erreur ».

En effet, un cotisant a le droit de se tromper mais l'Urssaf lui impose une périodicité. S'il a commis une erreur, c'est à lui de le prouver puisqu'il est responsable de ses déclarations et dans l'attente, les décisions de l'Urssaf restent appliquées. Même s'il fournit des explications et/ou justificatifs, l'Urssaf doit encore les vérifier avant de prendre une quelconque décision (maintien ou modification de la situation du dossier).

Pour rappel quant à la procédure de changement de périodicité, les années précédentes, le TD60 était passé mi-mars environ et les cotisants répondaient jusqu'à mi-avril. Les gestionnaires Urssaf pouvaient donc intervenir techniquement sur les comptes soit par MECH, soit par ISAL, jusqu'au 30 avril pour une modification de périodicité au 01/04 de l'année, soit une période de 6 semaines.

Or, cette année, les traitements ont été passés et les courriers expédiés aux cotisants le 12/07 en pleine période de congés et pour un changement de périodicité au 01/07 : cela ne laisse que très peu de temps d'une part aux cotisants pour réagir (s'ils ne sont pas en congés) et d'autre part aux gestionnaires Urssaf pour procéder à une éventuelle saisie, environ 2 semaines. De plus, seule une infime partie d'instructions techniques a été diffusée dans les organismes. En effet, elles ne l'ont été que plus tard, ce qui a généré beaucoup de problèmes et de dysfonctionnements voir même des régularisations de dossiers à tort.

Toutes ces difficultés engendrent d'une part un afflux de réclamations, d'autre part une augmentation importante des appels téléphoniques encore plus difficiles à gérer en période de congés et enfin une situation de stress inconfortable pour les agents du service RG.

- Le **passage à la DSN des ACT** est prévu au 01/01/2020 : cette disposition est-elle maintenue étant donné les difficultés rencontrées avec cette catégorie de cotisants ? Dans l'affirmative, des campagnes d'information et d'accompagnement sont-elles prévues ? Quand et comment ?

- **CCVRP** : les CCVRP sont désormais gérés dans les Urssaf. Cette nouvelle gestion pose des soucis techniques aux agents. Malgré la remontée des questions et des problématiques depuis le début de l'année, aucune réponse ne leur a été donnée ni aucune aide apportée. Il serait urgent de diffuser des fiches techniques et/ou modes opératoires.

Par exemple : comment positionner un contrôle ou un bloc de régularisation sur des années antérieures à 2019 ?

### 4) CNFE :

Ce centre national est toujours en difficulté. Depuis 2015, une base dédiée est prévue mais n'a toujours pas vu le jour. Où en est-on ? La CFTC demande calendrier prévisionnel précis de sa mise en place.

En effet, cela devient très urgent et permettrait d'une part un énorme gain de temps sur de nombreuses activités manuelles à ce jour, et d'autre part serait une solution au moins partielle à de nombreux problèmes.

- Aucune statistique n'est totalement fiable à ce jour : en effet, les requêtes sont compliquées et se font par code NAF ou autre critère puisqu'il est impossible de distinguer cette catégorie de cotisant parmi les autres (topés 18 comme le RG).

- Les comptes TFE sont noyés parmi les TESE, pas de statistique fiable à 100% non plus.

- Les certificats d'immatriculation sont bloqués par le service qui doit expédier un mail ou un courrier à la place du « produit V2 » puisqu'il est erroné (ouverture du compte en trimestriel, demande de fourniture de DUCS, ... exemple de courrier joint) : perte de temps. Un Tandem est en cours depuis 18 mois sans réponse à ce jour.
- Comment procéder techniquement au positionnement d'un contrôle sur un compte TFE ?
- Multicanal courriel : peut-on changer certains paramètres localement même si l'outil est national ? Car dans cette activité également, les gestionnaires et leur responsable perdent énormément de temps et d'énergie.

Cette liste, non exhaustive, de contraintes et d'activités manuelles qui pourraient être évitées témoignent que les outils ne sont pas adaptés. Il est non seulement nécessaire et urgent de mettre en place la base dédiée, mais aussi de prendre en charge rapidement les problèmes rencontrés en fournissant à ce centre national des réponses et solutions techniques malgré les particularités de cette catégorie de cotisants.

La CFTC insiste et alerte l'Acoss sur cette situation de tension permanente qui est usante pour les agents mais qui n'est plus gérable ni acceptable : les RPS sont importants et grandissent dans cette unité de travail.

## 5) Politique salariale :

La CFTC demande que soit communiquée aux organisations syndicales la lettre de cadrage 2019 :

- Taux RMPP
- Taux GVT (points d'expérience, de compétence et nombre de parcours)
- Date d'effet des mesures
- Taux de réalisation budgétaire 2018

## 6) Divers :

- La CFTC souhaite avoir un retour/bilan sur les sanctions aux personnels ayant utilisé les outils professionnels afin de consulter des données personnelles via la DSN.
- La CFTC se demande si une présentation des évolutions liées aux sanctions pécuniaires est prévue. En effet, beaucoup de questions se posent sur la gestion des nouveautés : suivi, gestion, qui va juger, les dispositions techniques seront-elles mises en place avant l'entrée en vigueur, a-t-on pensé aux particularités de toutes les catégories de cotisants, ...