

# COG ACOSS 2018-2022

## DISPOSITIONS DE LA COG

### FICHE 1 : Faciliter l'accomplissement des démarches par les cotisants au travers de services accessibles, adaptés et innovants

#### ENJEUX :

- Mieux expliquer les règles à appliquer pour être mieux comprises,
- Simplifier les relations avec les Urssaf, avec le soutien de l'Etat,
- Poursuivre ses démarches de modernisation et de digitalisation de sa relation de service en enrichissant son offre Internet et son offre mobile, tout en poursuivant l'amélioration de la prise en charge sur les canaux traditionnels, dans une optique de personnalisation de la relation avec l'Urssaf.
- Renforcer le consentement au prélèvement social et la performance de la branche

#### ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE :

- **Développer une offre de services** répondant aux besoins des différents catégories de cotisants (entreprises, administrations, TI, particuliers employeurs)
- **Orienter les processus de production** vers la satisfaction des cotisants et la prévention de leurs principales difficultés
- **Développer des contacts personnalisés et proactifs avec les cotisants.**
- Poursuivre la transformation digitale de ses services pour mener à bien les travaux de rénovation de sa relation de service.
- **Tendre vers une dématérialisation à 100%** des déclarations et des paiements des cotisants, en facilitant et en modernisant l'offre dématérialisée.
- **Poursuivre l'amélioration du service rendu** sur les canaux de communication traditionnels (téléphone et accueil physique)
- **Faire des tiers déclarants les interlocuteurs de principe** de l'Urssaf pour les cotisants ayant fait ce choix, pour agir de façon plus efficace et moins solliciter les entrepreneurs.
- **Améliorer le niveau du service rendu par les offres simplifiées** (Tese, CEA, Impact Emploi) afin de mieux répondre aux besoins des petites entreprises et associations)

## POSITIONS FORCE OUVRIERE

→ Pour Force Ouvrière, tendre vers une dématérialisation à 100 % entraîne inexorablement une perte du lien de proximité avec l'ensemble des cotisants.

- Certaines catégories de cotisants ne peuvent se satisfaire du « tout dématérialisé », en particulier les particuliers Employeurs de Personnels de Maison (EPM).
- Les PME et les TPE ne disposant pas de service comptabilité à plein temps seront également en difficulté.
- Les zones blanches ou non performantes, persistantes encore, sur le territoire empêchent le développement général et global du « tout dématérialisé ».

→ Concernant l'exploitation des canaux de communication traditionnels : la qualité du service rendu suppose que la branche dispose de moyens humains suffisants pour la politique d'accueil qui, aujourd'hui, n'est présente qu'au travers des accueils sur rendez-vous.

<p>ENGAGEMENTS DE L'ETAT :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soutenir la branche dans son partenariat avec les tiers déclarants en adoptant les mesures législatives et réglementaires</li> <li>▪ Accompagner la branche dans un objectif de systématisation de la dématérialisation des déclarations et des paiements</li> </ul>	
<p><b>FICHE 2 : Faciliter la création et la reprise d'entreprise</b></p>	
<p>ENJEUX :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Développer une offre de service dédiée aux créateurs d'entreprises, caractérisée par la simplification du processus de création d'entreprise auprès du Centre de Formalités des Entreprises (CFE)</li> <li>▪ Déployer des services différenciés et attentionnés d'accompagnement des nouveaux cotisants, directement ou par l'intermédiaire des tiers déclarant.</li> </ul> <p>ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Améliorer</b>, en partenariat avec les acteurs des CFE, la <b>démarche de création d'entreprise</b>, afin de garantir la simplicité des démarches et la complétude du processus de création.</li> <li>▪ <b>Offrir</b> aux créateurs d'entreprises un <b>accompagnement personnalisé et attentionné</b>.</li> <li>▪ <b>Mettre en place des services dédiés</b> : offrir un espace première embauche, définir et déployer un parcours de traitement des impayés spécifique pour les jeunes entreprises</li> </ul> <p>ENGAGEMENTS DE L'ETAT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accompagner l'intégration des demandes de contact (courriel, téléphone, RIB, tiers déclarant) dans les données des liasses CFE</li> </ul>	<p>→ Force Ouvrière considère que pour développer cette mission, l'instauration de moyens élevés et notables, notamment sur la mise en place des services dédiés, est une condition essentielle. Cela suppose que le personnel soit formé spécifiquement et que cette formation soit en adéquation et suffisamment optimale pour apporter une réelle valeur ajoutée aux cotisants.</p>
<p><b>FICHE 3 : Mettre en œuvre une offre de services spécifiques pour les travailleurs indépendants</b></p>	
<p>ENJEUX :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mettre en œuvre une offre de service dédiée aux travailleurs indépendants</b>, dans le contexte de la suppression du RSI</li> <li>▪ Orientations prioritaires de ce chantier : l'amélioration de la qualité du service rendu aux cotisants et la sécurisation du lien entre les cotisations et les droits contributifs des travailleurs indépendants (retraite, indemnités journalières, invalidité, décès)</li> </ul>	<p>→ Pour Force Ouvrière, l'intégration du RSI au régime général de la Sécurité sociale est un enjeu majeur de cette COG sans droit à l'erreur dans quelque domaine que ce soit : informatique, procédural et humain.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De vraies questions se fondent sur la compatibilité des systèmes d'informations avec</li> </ul>

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE :

- **Moderniser, diversifier, fiabiliser et personnaliser l'offre de service à destination des travailleurs indépendants**, en :
  - personnalisant la relation cotisant
  - développant un parcours digitalisé
  - construisant une nouvelle offre de service à destination des micro-entrepreneurs (refonte du portail auto-entrepreneur)
  - offrant une expérimentation de l'auto liquidation des cotisations
  - participant aux travaux engagés par les pouvoirs publics sur la suppression de la DSE
- **Mettre en œuvre un point d'entrée unique** pour le cotisant travailleur indépendant, quelle que soit la nature de sa demande en matière de cotisations. (adresse de contact unique ; numérisation des opérations)
- Mettre en œuvre une **nouvelle politique du recouvrement amiable et forcé**.
- Fiabiliser le processus de recouvrement de la contribution à la formation professionnelle de bout en bout

ENGAGEMENTS DE L'ETAT :

- Adopter les mesures de simplification et de clarifications des prélèvements des travailleurs indépendants

les transformations envisagées, notamment sur la capacité des réseaux à endurer techniquement de telles performances.

- Attention à ne pas répéter les mêmes erreurs lors de la mise en place de l'ISU (Interlocuteur Social Unique) et à engendrer les mêmes conséquences économiques et sociales désastreuses pour les cotisants.

→ Force Ouvrière tient également à attirer l'attention sur le fait que les personnels des autres caisses intégrant les URSSAF vont continuer à exercer leurs anciennes missions et ne seront pas dédiés à plein temps aux URSSAF. Il faut en tenir compte dans le décompte des effectifs mais aussi faire preuve d'une grande vigilance quant à la surcharge de travail et d'éventuels risques psycho-sociaux.

**FICHE 4 : Porter attention aux catégories spécifiques de cotisants**

ENJEUX :

- Proposer une offre de service adaptée à chacune d'entre elles, s'appuyant sur :
  - un guichet unique pour le compte de plusieurs attributaires,
  - des formalités simplifiées et dématérialisées,
  - des modes de contact spécifiques.

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE :

- Faire **bénéficier l'ensemble du secteur de l'emploi à domicile d'une offre de service CESU et PAJEMPLOI** rationalisée et profondément modernisée. (procéder au prélèvement à la source de l'IR ; accès à des plates-formes « tout en un » pour déléguer le versement des salaires ; offrir des services digitaux pour une réponse globale aux besoins...)

→ Pour Force Ouvrière, cibler sur des catégories spécifiques de cotisants entraînera progressivement une rupture avec l'égalité de traitement sur l'ensemble du territoire national.

Au-delà de représenter un très gros chantier informatique à rendre opérationnel dans un délai réduit (1<sup>er</sup> janvier 2019), FO rappelle sa réserve sur la mise en place de guichets uniques, d'autant plus dématérialisés. Cela suppose aussi que les agents des URSSAF soient formés, en particulier, au droit du travail, au droit fiscal pour répondre à l'ensemble des domaines d'intervention. FO condamne la perte de l'expertise des

- Proposer, en partenariat avec la branche Maladie, **une offre de service intégrée aux praticiens et auxiliaires médicaux (Pam)**, pour leur permettre de disposer d'un véritable guichet unique pour l'affiliation, dont le front-office serait assuré par l'assurance maladie.
- Proposer des **offres de service adaptées à des populations spécifiques** : entreprises étrangères susceptibles de s'installer en France, travailleurs de « l'économie collaborative », artistes auteurs, gens de mer et cotisants frontaliers travaillant en Suisse.
- De manière transversale sur ces différentes catégories de cotisants, **déployer des parcours de recouvrement adaptés aux spécificités de ces populations**.

#### ENGAGEMENTS DE L'ETAT :

- Adopter les mesures législatives et réglementaires nécessaires :
  - Pour les actions relatives aux particulier employeurs : simplifications facilitant l'intégration au CESU d'autres types de services aux particuliers ; appui juridique sur les demandes d'information en droit du travail
  - Pour certaines catégories de cotisants : opérations de recouvrement des artistes et auteurs ; offre de service en lieu avec la branche maladie des services pour les frontaliers ; offre de service pour les ressortissants de l'ENIM
- Piloter une action commune avec la CNAM et la CNAV pour faire immatriculer dans des conditions accélérées les entreprises étrangères en France

personnels contraints à travers une polyvalence imposée à se former dans la précipitation.

### FICHE 5 : Garantir la qualité et la fiabilité des déclarations via le contrôle ou la fiabilisation

#### ENJEUX :

- **Améliorer les processus visant à vérifier et à sécuriser les déclarations** en s'appuyant sur les évolutions techniques et réglementaires intervenues ces dernières années ou en cours : généralisation de la Déclaration Sociale Nominative (DSN), meilleure connaissance des tiers déclarants, dispositions législatives liées au contrôle à la demande ou au droit à l'erreur notamment.
- Cet engagement d'amélioration repose sur une approche globale et articulée entre les dispositifs de fiabilisation des données déclaratives et les démarches de prévention et de contrôle.

#### ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE :

→ Force Ouvrière se félicite de la mise en place de contrôles visant à garantir la qualité et la fiabilité des déclarations. En effet, FO est favorable à la lutte contre la fraude, laquelle suppose néanmoins des moyens humains et financiers à la hauteur afin de mener à bien l'intégralité de ces missions.

→ Cette COG mise tout sur l'application et l'utilisation optimale de la DSN. Cependant, ce dispositif n'est pas applicable dans le service public.

→ Pour Force Ouvrière, croire que le *Big Data* résoudra toutes les difficultés eu égard aux données

- **Poursuivre et approfondir la politique de sécurisation juridique des cotisants**, en liaison avec les services de l'État : diffusion via des vecteurs innovants d'une information juridique sécurisée, globale et ciblée, développement des procédures de rescrit social.
- **Optimiser, enrichir et développer les dispositifs de fiabilisation des données sociales**, notamment en mobilisant les données individuelles de la DSN, pour répondre à l'esprit du projet de loi pour un État au service d'une société de confiance. (repérage des anomalies déclaratives ; mise à disposition des partenaires – CNAF et CNAM – d'une garantie de cohérence des bases de données)
- Expérimenter le re-calcul des cotisations à partir des seules bases individuelles de cotisations issues de la DSN.
- **Améliorer les modalités de réalisation des actions de contrôle**, avec notamment le renforcement du ciblage des zones de risque à partir du Big data, le renforcement de la part des contrôles réalisés dans le cadre du datamining, le déploiement du contrôle à la demande dans le cadre de la mise en œuvre du droit à l'erreur ou le développement de nouvelles méthodes d'investigation reposant sur l'audit des systèmes d'information des entreprises.
- **Renforcer les actions de pédagogie et d'accompagnement vis-à-vis des cotisants lors des opérations de contrôle.**
- Mieux prendre en compte les suites des contrôles réalisés dans une optique de mise en conformité vis-à-vis de la réglementation et de rétablissement des droits des salariés (individualisation des contrôles et production des déclarations rectificatives)

#### ENGAGEMENTS DE L'ETAT :

- Soutenir les efforts de la branche en termes de sécurisation juridiques du cotisant en définissant les responsabilités, les outils et les processus afin de contribuer à la l'alimentation du BOSS (Bulletin Officiel de la Sécurité Sociale)
- Etudier l'opportunité de la mise en place d'un fichier normé de données sociales en adaptant, le cas échéant, les dispositions législatives ou réglementaires nécessaires
- Accompagner la branche dans l'adaptation des modalités de réalisation du contrôle des entreprises tiers déclarés

massives numériques est un leurre. Seuls les moyens humains, leur formation appropriée et spécifique ainsi que la mise en adéquation des systèmes d'information seront en mesure d'apporter de réelles solutions à la branche. FO estime par ailleurs que centraliser toutes les données sur le réseau de la branche recouvrement présente un risque de déstabilisation de l'ensemble de l'économie.

→ Les actions de pédagogie et d'accompagnement lors des contrôles font déjà partie des missions des contrôleurs et d'inspecteurs. Renforcer ces actions suppose de renforcer leur nombre. A l'inverse, le manque d'effectif conduira à exercer un contrôle exsangue et rendra inopérante la lutte contre la fraude.

### FICHE 6 : Lutter contre le travail illégal

#### ENJEUX :

- **Poursuivre les résultats constatés en matière de redressement LCTI** depuis dix ans par la branche, en

→ Force Ouvrière émettra les mêmes revendications quant à la lutte contre le travail illégal

- S'adaptant aux politiques de lutte contre la fraude des partenaires (transmission et exploitations des PV partenaires)
- étant complétée par une orientation stratégique nouvelle d'amélioration de la performance du recouvrement des créances LCTI.

#### ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE :

- Bâtir et mettre en œuvre une **politique de prévention de la fraude visible et harmonisée** sur l'ensemble du territoire.
- **Mieux appréhender les phénomènes de fraude** et diffuser au réseau les méthodes permettant de répondre de manière réactive, coordonnée et homogène sur le territoire aux comportements identifiés.
- Mettre en œuvre les moyens opérationnels nécessaires à l'amélioration des capacités d'investigation des équipes LCTI et de la performance de détection de la fraude, notamment avec l'ouverture de l'accès en consultation et en requêtage à des bases de données détenues par nos partenaires.
- **Améliorer le recouvrement des redressements LCTI.**
- **Poursuivre l'engagement en matière de contrôle des prestations de services internationales**, en développant de nouveaux outils et partenariats

#### ENGAGEMENTS DE L'ETAT :

- Appuyer la branche dans ses échanges avec les administrations publiques concernées par l'ouverture des bases externes
- Apporter les modifications législatives et réglementaires nécessaires
- Accompagner la démarche de meilleure dégradation des outils répressifs à la gravité de la fraude et en définissant une typologie des dossiers de contrôle

que celles portées en matière de contrôle en matière fiscale (voir fiche 5). Dénoncer le travail illégal ne suffit pas, il faut renforcer les moyens humains pour le combattre.

- Accroître le temps à la LCTI avec le même effectif revient à négliger cette mission en n'opérant que des contrôles comptables d'assiette « classiques ».
- Les objectifs de l'ACOSS sont très ambitieux : passer de 600 millions d'euros de sommes recouvrées à 3 500 millions d'euros en fin de COG.
- Cela suppose une volonté très forte de croissance des effectifs dédiés à cette tâche, ce qui ne transparait pas.

→ Si les engagements de l'Etat ne sont pas tenus, cette mission n'est pas réalisable.

### FICHE 7 : Concilier efficacité du recouvrement et accompagnement des difficultés économiques des entreprises

#### ENJEUX :

- **Adapter, renforcer et moderniser les outils de détection et de traitement des difficultés des entreprises** afin de maintenir le juste équilibre entre recouvrement et accompagnement des cotisants.

→ Pour Force Ouvrière, cet équilibre est nécessaire et utile car la prévention est une meilleure solution que celle qui consiste à exercer des contraintes immédiates.



- Mettre en place un plus grand profilage des parcours de recouvrement en fonction des spécificités de certaines catégories de cotisants ou de situations en s'appuyant sur :
  - le développement de compétences et d'outils, notamment via les données DSN, permettant de détecter de manière anticipée les difficultés des entreprises
  - une adaptation des modalités d'accompagnement à la situation de l'entreprise
  - l'optimisation du recouvrement et la sécurisation des créances sociales.

#### ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE :

- **Assurer un haut niveau de recouvrement et de sécurisation des créances sociales**, par exemple par l'optimisation du recours aux huissiers de justice ou du processus de déclaration de créances et suivi de procédures
- Mettre en œuvre des démarches permettant d'anticiper les difficultés des entreprises avec notamment le déploiement de dispositifs de contact par SMS et mail visant à informer les entreprises des possibilités d'accompagnement.
- **Développer des parcours différenciés et une offre d'accompagnement adaptés au profil des cotisants**, afin d'encourager et de faciliter les démarches de régularisation amiable

#### ENGAGEMENTS DE L'ETAT :

- Favoriser par l'adoption des dispositions réglementaires ou législatives nécessaires, l'accès de la branche aux bases de données des administrations publiques
- Accompagner la branche dans la mise en œuvre de son offre d'accompagnement

→ Cet engagement ne pourra être respecté qu'en déployant la capacité d'accueil afin d'accompagner ces démarches.

Toutefois, la branche recouvrement ne doit pas être assimilée ni à une banque, ni à une aide à la trésorerie. Pour Force Ouvrière, les entreprises doivent répondre de leurs responsabilités et s'informer des modifications réglementaires et législatives.

### FICHE 8 : Assurer la gestion de trésorerie et améliorer le pilotage des recettes

#### ENJEUX :

Au cours de la période 2018-2022, quatre éléments de contexte sont porteurs d'enjeux pour la branche :

1. L'accroissement du volume annuel des flux financiers dans le contexte de l'extension des missions confiées à la branche, ceci dans un environnement bancaire en évolution
2. les besoins de financements de trésorerie à un niveau élevé en début de COG et une diminution en fin de période
3. les risques sur les flux et les financements toujours présents (dont l'éventualité d'une hausse des taux d'intérêt sur la période)
4. la nécessité d'un pilotage fin et fiable des comptes et de la trésorerie pour répondre à une attente forte des Pouvoirs publics

→ Force Ouvrière rappelle que les hauts niveaux d'amortissement sont assurés par la CADES et sont dus aux conditions de financement favorables (taux d'emprunt bas voire négatifs) et à la hausse du rendement des recettes affectées à la CADES (versement FRR, CSG, CRDS) conjuguées à une baisse des charges.

→ Force Ouvrière souligne également que la gestion de cette trésorerie est donc tributaire de l'évolution des marchés financiers qui considèrent

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE :

- Renforcer le rôle de l'ACOSS dans la gestion et le pilotage de la trésorerie de la sphère sociale.
- Transformer et moderniser le système informatique de gestion de trésorerie, élément essentiel de performance et de sécurité dans le contexte d'une poursuite de l'élargissement des missions de recouvrement confiées à la branche.
- Poursuivre l'amélioration des performances, la sécurisation et la modernisation de la gestion de trésorerie de branche.
- Renforcer la qualité des comptes et contribuer au pilotage des comptes publics par les tutelles

ENGAGEMENTS DE L'ETAT :

- Renforcer le RG dans sa relation aux banques (en adaptant le cadre juridique permettant à l'ACOSS d'assurer la mission de centrale d'achat pour les marchés de services bancaires)
- Soutenir l'ACOSS dans l'obtention auprès des partenaires des informations pertinentes de trésorerie
- Soutenir la démarche de l'ACOSS pour équilibrer et assouplir le cadre conventionnel avec la CDC
- Mettre en œuvre une politique de financement permettant à l'ACOSS l'utilisation de nouveaux instruments de gestion
- Renforcer le partage des prévisions de recettes, notamment fiscales

aujourd'hui la dette sociale française comme un investissement attractif. Mais qu'en serait-il demain si cette conjoncture changeait ?

→ Si elle ne doit pas être assimilée à une banque ou une aide à la trésorerie pour les entrepreneurs, la branche recouvrement ne doit pas non plus être une variable d'ajustement pour l'Etat concernant la gestion de trésorerie des autres branches.

**FICHE 9 : Ouvrir les données et diffuser la connaissance économique**

ENJEUX :

- Renouvellement important de cette mission pour tenir compte des évolutions technologiques et réglementaires qui offrent des opportunités nouvelles à la branche,
  - telles que la montée en charge de la DSN, y compris sur le champ public, et la mise à disposition de données par établissements et par salariés plus fréquentes et plus fiables ;
  - les technologies permettant de traiter en temps réel de grandes masses d'informations (Big data) ou de localiser géographiquement les données (GPS) ;
  - des obligations d'ouverture renforcées par la loi sur la République numérique du 7 octobre 2016.

→ Pour Force Ouvrière, avant toute diffusion de données à l'extérieur, une étude menée au préalable par les pouvoirs publics évaluant les risques en matière de *Big Data* est indispensable.

Si ces outils statistiques ne présentent aucun risque en matière de confidentialité notamment, ils pourraient représenter un véritable enjeu de portée économique pour la branche, permettant notamment d'évaluer la situation économique entrepreneuriale sur le territoire

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE :



- **Elargir le champ d'expertise** de la branche à la **connaissance de nouveaux domaines** (production d'analyses, expertises en liaison avec l'INSEE et l'exploitation des données de la DSN afin d'affiner les prévisions notamment des politiques publiques sur l'évolution de la masse salariale des entreprises privées)
- **Renforcer et fluidifier la diffusion de ses données**, en construisant une offre de service adaptée à chacun des publics concernés

et formant une véritable source d'informations sur les partenariats entre les différents acteurs économiques.

#### ENGAGEMENTS DE L'ETAT :

- Mettre à disposition la base NOVA des organismes agréés de services à la personne

### FICHE 10 : Améliorer et étendre le service rendu aux partenaires institutionnels

#### ENJEUX :

La branche doit améliorer et étendre le service rendu aux partenaires attributaires qui est porteuse d'améliorations tant pour les cotisants (réduction du nombre d'interlocuteurs) que pour les partenaires attributaires qui bénéficient des performances élevées de la branche en termes de recouvrement, de trésorerie et de contrôle.

→ Force Ouvrière n'est pas dupe : pour rationaliser ces missions, la COG met en avant d'éventuels gains de productivité en vue d'absorber les nouvelles tâches mais ce phénomène n'est pas avéré à ce jour alors que les conséquences sur les effectifs sont déjà programmées : - 480 ETP.

#### ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE :

- Mettre en œuvre **les plans d'actions spécifiques** destinés à améliorer la qualité de service rendue aux autorités organisatrices de mobilité, aux unions régionales des professions de santé et au fonds de formation des travailleurs indépendants.
- Mettre à disposition des partenaires attributaires prévus par les **textes des données détaillées sur les contributions** qui leur sont reversées.
- **Prendre en charge**, dans le cadre des réformes d'ores et déjà adoptées, **le recouvrement des cotisations d'assurance maladie dues par l'ensemble des professions libérales.**
- Prendre en charge l'extension du périmètre d'intervention de la branche à d'autres types de prélèvements ou d'activités plus spécifiques (CCVRP, Agessa/MDA, Enim et CNFPT).
- **Prendre en charge la collecte et la répartition des nouveaux prélèvements** dus par les entreprises du secteur privé en application des dispositions législatives et réglementaires qui seront adoptées

→ Force Ouvrière condamne la surcharge de nouvelles missions alors que le personnel est déjà en souffrance.

#### ENGAGEMENTS DE L'ETAT :

- Adopter une mesure législative ou réglementaire permettant à l'ACOSS de transmettre à ses partenaires les informations détaillées par entreprise relatives aux contributions

## FICHE 11 : Piloter un réseau efficient et solidaire

### ENJEUX :

La branche du Recouvrement doit désormais repenser la manière de piloter son réseau, en trouvant de nouveaux équilibres entre :

- proximité territoriale et expertises nationales,
- compétences métier et logiques transverses,
- maîtrise des coûts, maîtrise des activités et gestion durable.

### ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE :

- **Optimiser ou revoir la distribution de certaines activités entre Urssaf**, permettant :
  - d'améliorer l'expertise offerte aux cotisants,
  - d'assurer le niveau d'activité des Urssaf dont le nombre de cotisants diminue, dans une optique de solidarité entre organismes afin de maîtriser les coûts de gestion
- **Moderniser les méthodes et outils de pilotage** dans une logique d'amélioration globale des processus (pérennisation de la démarche d'optimisation des processus de travail ; rationalisation du dispositif de contrôle interne de la branche ; mobilisation des leviers numériques afin d'améliorer le pilotage, l'efficacité et la qualité de service)
- **Renforcer la gestion optimisée et durable de ses ressources** en :
  - valorisant et adaptant son patrimoine immobilier compte tenu de l'intégration du RSI au sein du RG
  - développant une politique d'achat responsable
- S'inscrire dans le cadre des engagements interbranches relatifs à la centrale d'achat de l'UCANSS, de la mise en place de portefeuilles d'arbitrage de cessions des actifs (expérimentation) et du pilotage unique d'opérations immobilières commun des OSS

### ENGAGEMENTS DE L'ETAT :

- Faciliter l'articulation entre la branche maladie et la branche recouvrement pour l'offre de service aux PAM
- Adopter les mesures réglementaires ou législatives nécessaires pour conduire les actions de redistribution des activités proposées

→ Force Ouvrière rappelle son attachement à une présence de proximité au bénéfice des cotisants et, partant, la nécessité de maintenir les Instances Départementales d'Instruction des Recours Amiables (IDIRA) sur le plan local, parfait relais entre les cotisants et les URSSAF régionales.

## FICHE 12 : Mieux piloter les ressources humaines

### ENJEUX :

La COG 2018-2022 porte d'importantes évolutions métier, un accroissement des exigences de performance et de maîtrise, et l'intégration d'une partie des équipes du RSI au sein de la branche Recouvrement.

- **Etre en capacité de piloter et d'accompagner les redéploiements fonctionnels d'effectifs** et de faire évoluer les compétences des collaborateurs (orientations en matière de service et de culture digitale et placera la responsabilité sociale au cœur des pratiques des organismes du réseau)
- dans le cadre de sa démarche RSE, **réaffirmer son attachement à la qualité de vie au travail de ses agents**, et à un contenu et un environnement de travail facteur de motivation pour ces derniers.

#### ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE :

- Faire de la branche **un employeur attractif**, en :
  - valorisant l'identité et les métiers des organismes du recouvrement
  - mettant en œuvre des démarches innovantes pour recruter et favoriser les mobilités
- **Anticiper les impacts RH** et préparer les collaborateurs aux évolutions organisationnelles et fonctionnelles par l'accompagnement du changement et la formation (gestion prospective des RH en lien avec l'observatoire des métiers de l'UCANSS ; offre de formation initiale et continue adaptée)
- **Promouvoir la qualité de vie au travail** comme vecteur de performances sociale et collective en :
  - renforçant la prévention des risques psychosociaux par le déploiement d'un plan santé
  - engageant des actions innovantes en matière d'équilibre vie privée/ vie professionnelle, de lutte contre les discriminations et de bien-être au travail

#### ENGAGEMENTS DE L'ETAT :

- Accompagner la branche dans ses démarches de mise en place d'actions de Qualité de Vie au Travail (QVT)
- Conforter l'élaboration d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences partagée

→ Force Ouvrière rappelle que l'un des enjeux majeurs de cette COG est l'intégration réussie des équipes du RSI.

→ Il s'agit, pour FO, de veiller à ce qu'une réelle politique de formation et d'accompagnement des nouveaux arrivants soit mise en œuvre.

→ De manière plus générale, FO rappelle sa vigilance voire son opposition à la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) et aux pratiques de Qualité de Vie au Travail (QVT), qui ne sont aucunement des mesures contraignantes et s'appliquant au cas par cas.

### FICHE 13 : Moderniser l'informatique de la branche

#### ENJEUX :

- **Etre un contributeur majeur à la stratégie de l'Acoss** tout en maîtrisant les coûts récurrents, au profit des projets et des actions d'innovation.

ENGAGEMENTS DE LA BRANCHE :

- Poursuivre **les travaux de rénovation du SI** (achèvement du plan Clé-a et système de gestion de la trésorerie ; modernisation de composants de son système cœur de métier), **tout en exploitant pleinement le potentiel des données individuelles de la DSN**
- **Accélérer la transformation digitale de l'Acoss et de la DSI** en développant un plan digital (modernisation des offres de services ; dématérialisation des services (100% dématérialisé), modernisation du poste de travail des agents, stratégie d'exploitation du patrimoine des données...).
- **Faire évoluer le SI au regard des réformes réglementaires connues et à venir** (intégration du RSI, CICE et allègements de charge, intégration de nouveaux régimes...).
- **Rénover et optimiser le socle technique** (architecture / infrastructure) en :
  - optimisant l'hébergement et modernisant les réseaux de télécommunication...
  - intégrant une démarche systématique d'urbanisation du SI
- **Stabiliser les changements induits par la transformation de la DSI** en vue d'harmoniser les pratiques et d'augmenter la capacité à mener l'ensemble des projets dans une logique d'efficience et d'appui aux métiers.
- **Contribuer à la mise en œuvre du Schéma stratégique des SI** de la Sécurité sociale en :
  - participant à la montée en charge du Portail national des droits sociaux «mesdroitssociaux.fr »
  - construisant un référentiel entreprises/cotisants historisé en phase avec les besoins des branches du RG et de la MSA

ENGAGEMENTS DE L'ETAT :

- Assurer la prise en compte par les autres opérateurs les évolutions nécessaires à la réussite

→ Pour Force Ouvrière, la question est de savoir si la transformation du système d'information suffira à supporter :

- une révolution digitale
- l'exploitation des données de la DSN
- l'intégration du RSI
- la pratique de validation des nouvelles procédures applicatives.

Force Ouvrière soulève des inquiétudes quant à la capacité à rénover le système d'information dans les délais imposés par l'ACOSS et à l'efficience de son développement.

Force Ouvrière veillera au non-recours à la sous-traitance pour le développement des programmes informatiques.

---

## GLOSSAIRE

---

**ACOSS** : Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale  
**Agessa** : la Sécurité sociale des artistes-auteurs  
**BOSS** : Bulletin Officiel de la Sécurité Sociale  
**CADES** : Caisse d'Amortissement de la Dette Sociale  
**CCVRP** : Caisse Nationale de Compensation des VRP (Voyageurs Représentants Placiers)  
**CDC** : Caisse des Dépôts  
**CEA** : Chèque Emploi Associatif  
**CESU** : Chèque Emploi Service Universel  
**CFE** : Centre de Formalité des Entreprises  
**CICE** : Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi  
**CNAF** : Caisse Nationale d'Allocations Familiales  
**CNAM** : Caisse Nationale d'Assurance Maladie  
**CNAV** : Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse  
**CNFPT** : Centre national de la fonction publique territoriale  
**COG** : Convention d'Objectifs et de Gestion  
**DSI** : Déclaration Sociale des Indépendants  
**DSN** : Déclaration Sociale Nominative  
**ENIM** : Etablissement National des Invalides de la Marine  
**EPM** : Employés de Maison  
**ETP** : Equivalent Temps Plein  
**IDIRA** : Instances Départementales d'Instruction des Recours Amiables  
**INSEE** : Institut Nationale des Statistiques et des Etudes Economiques

**IR** : Impôt sur le revenu  
**LCTI** : Lutte contre le travail illégal  
**MDA** : Maison des Artistes  
**MSA** : Mutuelle Sociale Agricole  
**NOVA** : Base de données nationale des organismes de services à la personne  
**OSS** : Organisme de Sécurité Sociale  
**PAJE** : Prestation d'Accueil du Jeune Enfant  
**PAM** : Praticiens et Auxiliaires Médicaux  
**PME** : Petite et Moyenne Entreprise  
**PV** : Procès-Verbal  
**QVT** : Qualité de vie au travail  
**RG** : Régime Général (de la Sécurité Sociale)  
**RH** : Ressources Humaines  
**RSE** : Responsabilité Sociétale des Entreprises  
**RSI** : Régime Social Indépendant  
**SI** : Système d'Information  
**TESE** : Le Titre Emploi Service Entreprise  
**TI** : Travailleur Indépendant  
**TPE** : Très Petite Entreprise  
**UCANSS** : Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale  
**URSSAF** : Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale