



**EVALUATION DE L'APPLICATION DU PROTOCOLE D'ACCORD DU 27/02/2009
RELATIF AUX PERSONNELS CHARGES D'UNE ACTIVITE DE CONTROLE
AU SEIN DE LA BRANCHE RECOUVREMENT
-02/11/2017-**

1. LE CONTEXTE

Le Protocole d'accord sur les personnels chargés d'une activité de contrôle au sein de la branche Recouvrement prévoit des mesures relatives à :

- la prévention et la protection contre les risques d'agression (**Titre I** : équipements de sécurité, actions de prévention, droit de retrait,...),
- la prise en considération des sujétions inhérentes à l'exercice des missions de contrôle (**Titre II** : exercice des missions de LCTI, éloignement durable du domicile,...),
- la carrière professionnelle des inspecteurs (**Titre III** : parcours professionnels niveau 6 – niveau 7). Ces derniers doivent faire l'objet d'un suivi annuel afin de vérifier l'atteinte de la cible de 75% des inspecteurs, répondant aux conditions d'expérience visées par le Protocole, positionnés sur le Niveau 7 (non compris dans la présente étude).

2. BILAN DE L'APPLICATION DU PROTOCOLE

Les organisations syndicales ont souhaité un bilan sur l'application des autres mesures du protocole d'accord du 27 février 2009 (Titres I et II).

En septembre 2017, un questionnaire a été adressé aux organismes : 22 organismes ont répondu.

2.1. Titre I : Prévention et protection contre les risques.

2.1.1. Les équipements de sécurité (article 12)

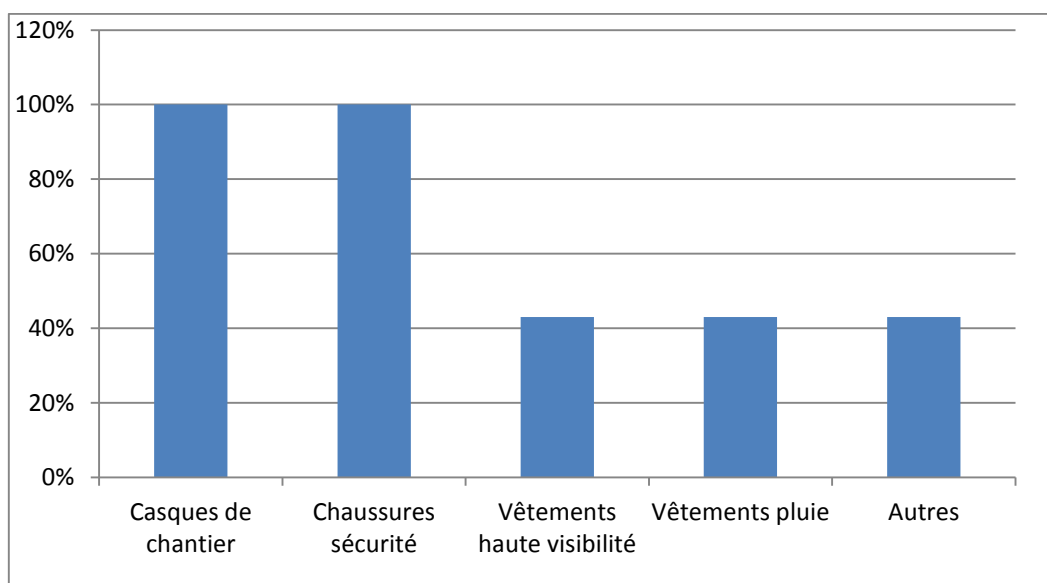
Ces équipements sont complétés et renouvelés au fur et à mesure, en fonction des besoins exprimés. Ils représentent une dépense moyenne par organisme de 137€ en 2014, 169€ en 2015 et 516 € en 2016 (en 2016, l'essentiel de la dépense correspond aux organismes qui ont acquis des gilets pare-balle).

Pour l'année 2016 :

100% des organismes ont équipés leurs équipes d'inspecteurs en casque de chantier ainsi qu'en chaussures de sécurité.

43% des organismes ont équipés leurs équipes d'inspecteurs en vêtement de pluie et 43% en vêtements haute visibilité.

Les équipements de la rubrique « autres » correspondent aux brassards d'identification, aux bottes en caoutchouc de sécurité, aux bandeaux rétro-réfléchissants, aux lampes torches, aux pantalons et vestes de chantier et aux gilets pare-balle.



Les équipes des services contrôle sont informées de la mise à disposition des équipements par leur hiérarchie et le service logistique et quelque fois par messagerie lors d'achats groupés. Les équipements sont remis individuellement aux collaborateurs à leur arrivée.

2.1.2. Les actions de préventions des risques d'agressions (article 132)

Outre la formation « Gestion des relations difficiles », incontournable dans le cadre de la formation initiale, 59 % des Urssaf ont dispensé des dispositifs complémentaires à la formation nationale : formation auditions et techniques d'entretiens spécialisés, formation gestion des agressions physiques et verbales, gestion du stress, sécurité routière ou un autre type d'accompagnement (fiches de signalement, groupe de travail incivilités).

Dans ce cas, le recours à la cellule d'écoute nationale et la rédaction d'une procédure interne prévoyant les circuits à respecter en cas d'agression ont également été recensés.

2.1.3. Le droit de retrait (article 133)

Le droit de retrait n'a été exercé que trois fois sur la période observée : deux fois en 2015 et une fois en 2016. 45% des organismes ont mis en place des actions d'informations sur le droit de retrait (messages et rappels effectués lors de réunion de service, paragraphe dédié dans le règlement intérieur).

2.1.4. La réparation des dommages (article 134)

14 salariés ont été victimes d'agression en 2014 (6 Urssaf), 11 en 2015 (5 Urssaf) et 22 salariés en 2016 (8 Urssaf).

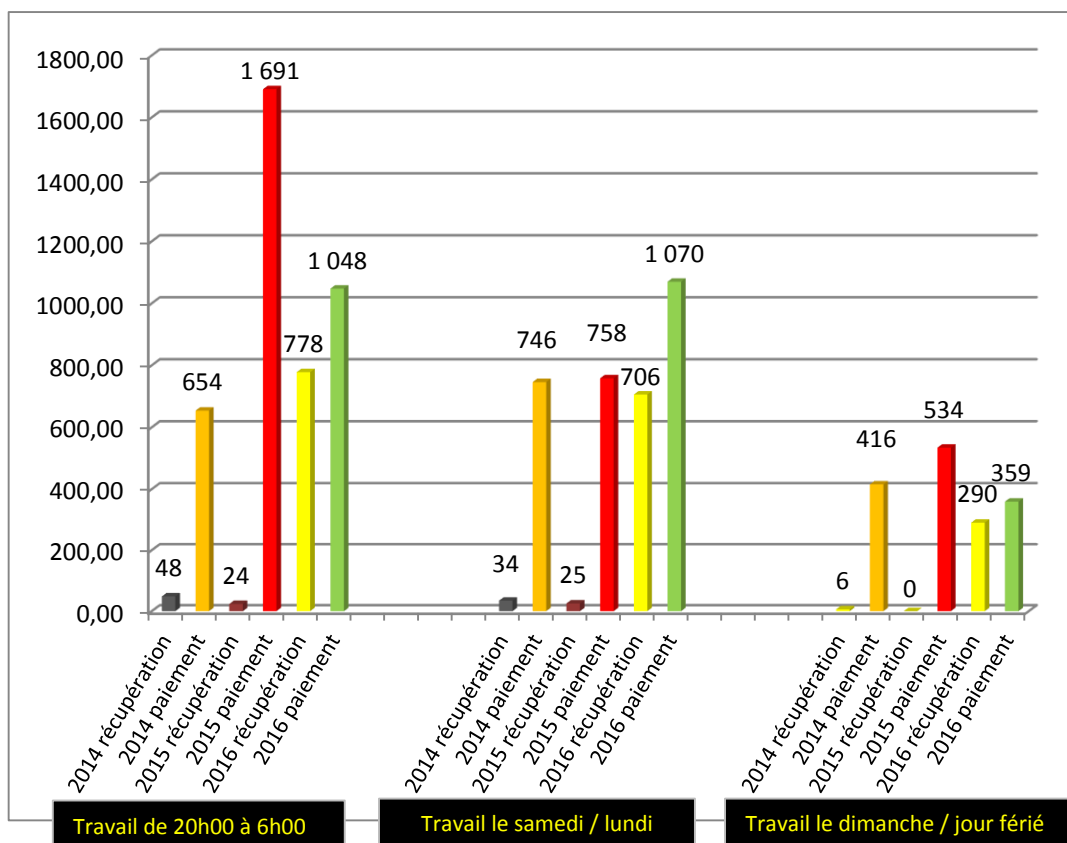
20 organismes ont mis en place un contrat d'assurance couvrant les dommages résultant de l'agression. Le contrat n'a pas été mis en application sur la période 2014 à 2016.

7 organismes ont pris en charge la procédure de défense d'un salarié en 2015, contre 6 en 2014 et 5 en 2016.

6 organismes se sont portés partie civile en 2014, 5 en 2015 et 5 en 2016.

2.2. Titre II : Prise en compte des sujétions inhérentes à l'exercice des missions de contrôle

2.2.1. L'exercice de missions de lutte contre le travail illégal (article 21)



Le nombre d'heures de travail ayant donné lieu à récupération est de 88 en 2014, 49 en 2015 et 1 774 en 2016.

Le nombre d'heures de travail ayant donné lieu à paiement est de 1816 en 2014 et 2983 en 2015 et 2477 en 2016.

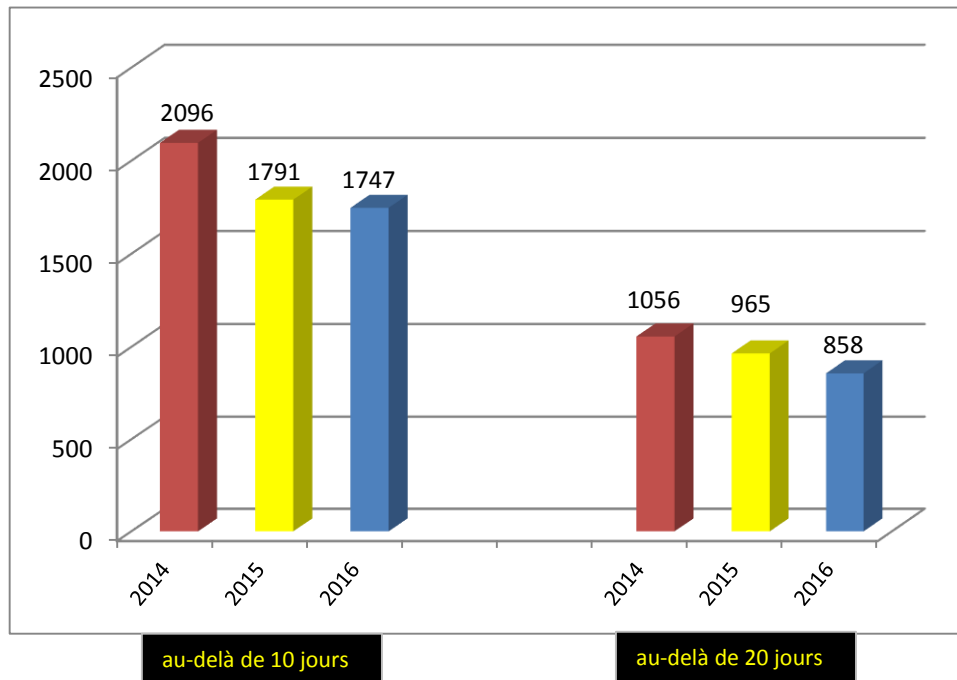
Le nombre de personnes concernées par ces horaires de travail est stable sur 2 années, puis connaît une légère augmentation : 132 personnes en 2014, 134 en 2015 et 156 personnes en 2016.

18 organismes déclarent ne pas avoir eu de difficultés d'application dans la prise en compte des sujétions.

En 2016, 3 organismes déclarent avoir eu des difficultés d'application : modalités et bases de calcul des heures supplémentaires, absence de suivi du temps de travail et de réglementation dans le code du travail, intégration dans le logiciel GRH.

Pour cette même année, 1 organisme a géré un contentieux avec des inspecteurs au forfait jour non résolu actuellement.

2.2.2. L'éloignement durable du domicile (article 22)



Le nombre de jours de déplacement, supérieur à 10 jours et inférieur ou égal à 20 jours, est de 2 096 en 2014, 1 791 en 2015 et de 1 747 en 2016.

Le nombre de jours de déplacement, supérieur à 20 jours, est de 1 056 en 2014, 965 en 2015 et de 858 en 2016.

Pour 2016, 1 seul organisme a rencontré des difficultés d'application.

Aucun organisme n'a géré de contestation de salarié.

2.3 Titre III : Carrière professionnelle

2.3.1 Parcours professionnels des inspecteurs du recouvrement

Une extraction a été réalisée sur le système de la paie arrêtée au 31 octobre 2017. À cette date, 21 organismes ont passé en paie les VMF 2017.

Le nombre de salariés, occupant un emploi d'inspecteurs du recouvrement, s'élève à 1 465.

Sur ces 1 465 personnes, 1 245 (soit 84,98%) ont une ancienneté dans la fonction supérieure à 4 ans. Au niveau national, 73,09% des inspecteurs ayant plus de 4 ans d'ancienneté sont rémunérés au niveau 7 ou plus de la classification des emplois résultant du protocole d'accord du 30 novembre 2004.

Taux d'inspecteurs niveau 7 ayant plus de 4 ans d'ancienneté :

- le plus bas est de 57,14% ;
- le plus élevé est de 87,10% ;
- 8 URSSAF sur 22 ont un taux supérieur ou égal à la cible (= 75%).

En 2016, au 30 septembre, 1 259 inspecteurs avaient une ancienneté de plus de 4 ans dans la fonction. Parmi eux, 74,5% étaient rémunérés au niveau 7 ou plus de la classification des emplois.

2.3.2 Dispositif d'accompagnement pour favoriser l'accession à des fonctions managériales

Dans ce cadre, des statistiques ont été établies sur la période COG 2014-2017 pour le dispositif Diaman-C. Elles mettent en lumière le fait que les promotions de managers contrôle suivant ce dispositif sont composées, au minimum, de deux-tiers d'anciens inspecteurs du recouvrement.