

L'ordre du jour de cette INC portait d'une part sur la loi ESSOC (Etat au service d'une société de confiance) et le droit à l'erreur et d'autre part sur la nouvelle ODS (offre de service) pour les particuliers employeurs.

En amont de cette réunion, la CFTC a adressé un courrier à l'UCANSS avec une multitude de questions nécessitant des réponses dans des délais restreints (cf document joint).

En préambule de la réunion, la CFTC fait une déclaration concernant la politique salariale globale dans la Branche, l'évolution des salariés de l'Institution, les conditions d'accueil de nos collègues du SSI et les grands thèmes qui préoccupent chacun d'entre nous (document ci-joint).

1. Loi ESSOC et droit à l'erreur

L'Acosse nous présente le document en expliquant que l'objectif est d'inscrire l'administration dans une posture de conseil et de service grâce à plusieurs dispositions :

- instaurer une relation de confiance avec les cotisants
- laisser le droit à un usager qui a commis une erreur pour la 1^{ère} fois de ne pas être sanctionné (le droit à l'erreur n'est pas un droit de fraude)
- généraliser la médiation (en interne ou externe selon le cas)
- mettre en avant le droit au contrôle sur des points précis.

La démarche est interministérielle : des travaux sont en cours dans tous les réseaux pour définir le « droit à l'erreur », échanger sur les bonnes pratiques, améliorer nos outils et en développer de nouveaux, définir la bonne foi... La publication des erreurs les plus fréquentes (à terme sur un site dédié) permettra d'effectuer plus de prévention pour ensuite les éviter.

Même si pour partie, cette réforme met en valeur des choses déjà faites, il est nécessaire de donner plus de visibilité et d'intensité aux mesures (par exemple, la fiabilisation DSN doit être intensifiée). Certaines doctrines des Urssaf ainsi que la politique de Branche sur quasi tous les métiers seront sans doute à revoir afin de faciliter la vie de nos cotisants mais aussi la nôtre. Il est nécessaire de garantir à chaque usager une égalité de traitement devant le service public.

La médiation doit être déployée et utilisée comme capteur de difficulté, ce qui suppose un investissement important. Chaque région et chaque organisme doivent également s'approprier le sujet : des formations par tous les canaux sont nécessaires. Il convient par ailleurs de mesurer les impacts sur les métiers actuels et d'identifier de nouveaux métiers qui pourraient voir le jour. Des formations ont été dispensées et des formations institutionnelles adaptées mais les futures formations (notamment contrôle) sont encore à construire.

La CFTC s'interroge sur le rôle de la CRA/IDIRA suite à la mise en place généralisée des médiateurs. Qui sera compétent dorénavant ?

Le Directeur, Mr AMGHAR, explique les 2 dispositifs actuels et ajoute qu'on ne peut pas saisir les 2 médiations en même temps : l'instance qui sera saisie d'un dossier le traitera. Côté ex-RSI, très peu de dossiers arrivent en CRA/IDIRA car nombre d'entre eux sont traités préalablement par le médiateur. Dans tous les cas, le médiateur ne peut intervenir que s'il collabore étroitement avec les gestionnaires qui connaissent le dossier et peuvent le conseiller et l'orienter. Dans le cas d'un médiateur externe, il reste un lien à construire entre lui et les agents de l'Urssaf.

Ce 1^{er} point est conclu avec une petite liste des erreurs les plus fréquentes : taux transport erroné, taux AT erroné, utilisation d'une mauvaise règle de calcul des effectifs pour le transport, allègement bas salaires.

La CFTC prend acte des informations mais restera attentive aux résultats des travaux en cours.

2. Nouvelles ODS pour les particuliers employeurs

L'Acosse nous présente le document en précisant que ce sont des changements structurants pour les cotisants et pour les collaborateurs : l'employeur n'aura que sa déclaration à faire en ligne. Le CESU/Paje prélèvera le salaire et les cotisations sous 2 jours, créditera le compte du salarié sous 4 jours et versera le PAS aux impôts. Il s'agit d'une offre facultative mais fortement promue qui permet de confier au réseau Recouvrement le versement du salaire à l'employé.

Les avantages majeurs sont la baisse de l'avance de trésorerie pour les ménages qui ont une prise en charge et la facilitation du PAS (Prélèvement à la source). Les données sont sécurisées et ces services ne seront possibles qu'après accord du salarié qui saisira lui-même ses coordonnées bancaires.

Certaines difficultés sont tout de même à prendre en compte : les zones blanches sur le territoire pour l'accès à internet, l'appropriation inégale d'internet selon la population (Paje ou Cesu), discussion net/brut, inquiétudes des utilisateurs, ... Pour y palier, des pistes sont envisagées notamment un partenariat avec la Poste ou un appui des CCAS et des aides à domicile.

Mr AMGHAR répond ensuite à des questions posées en séance ou préalablement par courrier, dont la question *CFTC sur les procédures à l'encontre des salariés qui se multiplient actuellement dans nos organismes.*

En effet, plusieurs collègues sont convoqués par les Directions pour avoir consulté des données au moyen de la DSN.

S'agit-il d'une demande de l'Acosse ?

Dans l'affirmative, la CFTC aimerait connaître la procédure unique et uniforme mise en place par l'Acosse afin d'éviter toute iniquité non seulement entre organisme, mais aussi entre salarié ? Pourriez-vous préciser si d'éventuelles sanctions sont encourues ainsi que leur nature ?

Réponse de l'employeur : Il existe une obligation posée par la loi informatique et des libertés que de garantir la sécurité des données individuelles. On ne doit consulter qu'à des fins professionnelles sinon, c'est pénalement répréhensible. Les règles sont également prévues dans les règlements intérieurs des organismes de la Branche et le non-respect de ces règles est passible de sanctions.

L'Acosse a transmis aux Urssaf les situations détectées (base=requête réalisée mensuellement par l'Acosse).

Des échanges ont eu lieu entre l'Acosse et les Urssaf concernant les principes à suivre mais aucun barème n'a été établi même si une proportionnalité dans les sanctions doit être appliquée selon le nombre de consultations. En fonction de la gravité, toutes les sanctions sont envisageables (de l'avertissement au licenciement) afin de garantir qu'il n'y aura plus aucune consultation de données personnelles. Chaque employeur, y compris l'Acosse puisqu'elle est aussi concernée, prend des sanctions et cela reste de SA responsabilité.

Le Directeur revient également sur l'accueil de nos collègues du SSI : les fonds pour la formation ont été demandés par le Recouvrement : la formation sera financée en 2019 et 2020.

Le processus de repositionnement est en cours (quasiment terminé).

Concernant l'accueil physique, il faudra trouver une organisation qui permette d'apporter un 1^{er} niveau de réponse sur le recouvrement et sur le SSI même si cela nécessite la présence temporaire ou permanente d'un collègue de la vieillesse : il faudra étudier les possibilités selon les configurations locales. Une expérimentation d'accueil commun (y compris avec les impôts) est en cours à Bordeaux depuis le 08/04/2019.

Il conclut en annonçant qu'une instance commune aux 3 Branches est en préparation sur le sujet.

Pour les questions posées par la CFTC restant en suspens, Mr AMGHAR s'est engagé à y répondre très prochainement par écrit. La CFTC est impatiente de connaître les positions de l'Acosse et ne manquera pas de vous tenir informés.

