



I.N.C. BRANCHE RECOUVREMENT

Qui trop embrasse mal étreint...

Ou l'ACOSS aurait-elle les yeux plus gros que le ventre ?

Schéma directeur informatique & schéma directeur RH.

Paris, le 5 mai 2011.

Au cours d'une INC qui s'est tenue il y a un an – le 8/03/2010 – la Direction de l'ACOSS avait présenté la COG 2010-2013, le dossier du schéma directeur de l'informatique et des RH étant annoncé pour plus tard.

L'INC qui s'est tenue le 5 mai dernier a apporté des réponses fournies sur certains plans – essentiellement les chantiers à ouvrir ... et, si possible, à mener à terme dans les 4 ans qui viennent – mais elle a donné des réponses moins assurées sur la façon d'atteindre ces projets lourds (ambitieux pour reprendre le discours de l'ACOSS) et nombreux (voire pléthoriques).

La Direction de l'ACOSS a fourni pour cette INC une masse de supports extrêmement documentés concernant tant le volet informatique que le schéma directeur RH.

La position de la CFTC, à l'issue de cette INC, est donc à l'aune de ce dilemme, malgré la création de 50 postes d'informaticiens dans le secteur Etude & développement, le maintien de tous les sites informatiques, le bien fondé de certains choix cruciaux (refonte du SI), le plan de charge de l'informatique du Recouvrement est tel que cela se fera dans la douleur.

Que ce soit au niveau des charges de travail, ou sur le plan des adaptations auxquelles sera contraint un certain nombre d'agents de ce secteur, les difficultés seront grandes. Sachant que le PA UCANSS de 2010 ne saurait tout résoudre, il serait sans doute judicieux d'élargir à d'autres branches comme le Recouvrement la négociation à conduire sur la réorganisation des sites informatiques de l'Assurance Maladie. Cette suggestion n'a pas semblé se heurter à un refus de principe de l'ACOSS. Acceptons en l'augure.

Sans doute, la décision de l'ACOSS d'engager la refonte du SI est-elle réaliste et clairvoyante mais ces opérations de rénovation – même étalées dans le temps, soit de 2010 à 2014 – sont presque toujours plus longues à réaliser que prévu (cf. le long feuillet de RENO en branche Maladie). La question de la cohésion des calendriers (refonte du SI et régionalisation) a été posée.

Par ailleurs, certains points ont été occultés dans l'abondante littérature fournie par l'Agence centrale. Si la COG, puis les schémas directeurs reprennent nombre de recommandations contenues dans le rapport de l'IGAS de mars 2010 – une lecture exigeante mais particulièrement instructive – on aurait aimé en voir apparaître d'autres telle que la rémunération des nouvelles activités réalisées pour le compte de tiers. Un lièvre que la CFTC avait d'ailleurs soulevé – vainement – lors d'une précédente INC quand se profilait l'ISU.

S'agissant des charges de travail et des moyens pour y faire face – question posée par la CFTC en préalable à cette INC – les éléments de réponse de l'ACOSS sont les suivants :

Actuellement, le stock à traiter par les URSSAF se présente de la façon suivante :

- 36% des URSSAF ont un stock inférieur à 5 jours
- 44% des URSSAF ont un stock moyen entre 5 et 11 jours
- 20% ont un stock moyen supérieur à 10 jours (et sont donc en difficulté).

Alors que le niveau des instances s'établissait à 950.000 pièces fin 2010, le stock à la fin avril était de l'ordre de 880.000 instances. L'année dernière, l'ensemble des URSSAF était sinistré alors qu'actuellement, les stocks sont en nette réduction et la production est maîtrisée même si elle reste fragile.

En termes de moyens, il convient de relever que la branche n'a prévu « *qu'une réduction de 100 postes ETP* » sur la période COG – résultat jugé positif par la Direction de l'âpre négociation conduite avec l'Etat au regard de la sacro sainte règle de remplacement partiel de départs à la retraite. Une telle politique, qui s'explique aussi par la forte dégradation des conditions de production des dernières années alors qu'avant 2006, la branche maîtrisait la production est-elle d'ailleurs pertinente face aux chantiers ambitieux à ouvrir dans la période COG (2010-2013)...même étendue à 2017 (pour la refonte du SI) ? *La sous estimation des importants travaux et la sous estimation des nouvelles tâches à réaliser par les agents de la branche ont occasionné, durant la précédente COG, des dysfonctionnements importants qui se sont traduits par une dégradation de grande ampleur de toute la chaîne.* Ce scénario qui couvre la période de mise en place de l'interlocuteur unique ne risque-t-il pas de se reproduire vu l'ampleur des nouveaux chantiers ? Les partenaires sociaux ont répondu en son temps en refusant de cautionner la nouvelle COG : les chantiers de la régionalisation, celui de la refonte du Système d'information avec une réorganisation de l'informatique ainsi que l'élargissement de l'activité pour le compte de tiers (transfert au réseau URSSAF du recouvrement des contributions d'assurance chômage / contrôle pour le compte de l'AGIRC-ARCCO) constituent des paris difficiles à tenir avec des moyens en baisse.

La volonté exprimée par la direction de l'ACOSS de porter une attention soutenue aux résultats du baromètre social – particulièrement «marqués» pour la branche en 2010 – permettra-t-elle d'apporter les correctifs nécessaires au plan de route ?

Le pari de capitaliser sur une montée de la dématérialisation va trouver ses limites.

L'affichage d'une politique salariale dynamique doit, elle aussi, être sérieusement relativisée en ces périodes de vaches maigres. Sans doute le taux de GVT de la branche a-t-il été le plus élevé de l'ensemble des branches. ...mais manifestement il peine à emporter l'adhésion des personnels de la branche.

La volonté (réelle et appréciable) de la direction de poursuivre un dialogue social soutenu avec les organisations syndicales va donc pouvoir trouver à s'exprimer dans les prochains mois...

l'ACOSS aurait-elle les yeux plus gros que le ventre ?