

Analyse globale des résultats du questionnaire CFDT PSTE sur l'évolution de la situation des Urssaf

(Période de l'enquête : du 20 mai au 6 juillet 2022)

14 répondants sur les 22 Urssaf.

64,29 % des répondants sont des DS

28,57 % des répondants sont des élus

21.43 % des répondants sont des Représentants de section syndicale

7.14% des répondants sont des Représentants syndicaux

7.14 % des répondants sont des adhérents

Les réponses dépassent 100% puisqu'il était possible de cocher plusieurs cases par exemple élu et DS.

Focus 1 : les métiers de l'Accueil

a) L'accueil physique :

38,46% des répondants indiquent qu'il existait des difficultés dans les métiers d'accueil.

Pour la majorité des répondants ces difficultés sont liées :

- Au manque d'effectif, lié aux difficultés de recrutement sur ces postes,
- À l'organisation des modes de l'accueil avec par exemple les ouvertures sur des plages horaires très limitées (uniquement le matin...),
- L'agressivité des usagers qui trouvent les accueils fermés.

Les directions locales tentent de pallier ces difficultés par l'entraide (interservices), en embauchant des CDI et CDD, par des heures supplémentaires et la présence de vigiles sur les heures d'ouverture des accueils.

La majorité des répondants considère que les moyens mis en place sont insuffisants.

Rouvrir les accueils fermés afin que chaque Urssaf ait son accueil, créer de véritables équipes d'accueil avec des formations

spécifiques et revoir le mode de communication vers les cotisants (aller vers eux plutôt qu'ils se déplacent) sont des solutions proposées par les répondants.

La majorité des répondants (69.23%) indiquent que les agents d'accueil ont également des activités complémentaires non liées à leur activité d'accueil physique. Pour la majorité ce sont des activités d'accueil téléphonique, de back office (traitement des mails et circuit Watt) ou de gestion de compte cotisant.

b) L'accueil téléphonique :

78.57% des répondants indiquent qu'une plateforme téléphonique existe au sein de leur Urssaf. 100% d'entre eux signalent que des difficultés existent dans ce service.

Majoritairement ces difficultés sont :

- Le turn-over et les difficultés de recrutement,
- Un flux d'appel trop important et en même temps la réduction du temps de communication,
- La formation permanente des nouveaux CDD.

Les directions locales tentent de pallier ces difficultés par l'embauche de CDD, de CDI, par l'entraide (avec la prise d'appel par des services de gestion, des activités de call-back), l'embauche d'intérimaires.

Focus 2 : le secteur de la Gestion Des Comptes (GDC)

Pres de 70% des répondants indiquent qu'il existe des difficultés dans ce secteur.

Principalement, ces difficultés sont surtout liées :

- Au manque d'effectif (départs non remplacés),
- La prise en charge de nouvelles activités en plus des activités déjà effectuées,
- Les stocks importants (qui entraînent de la démotivation chez les salariés)
- Le manque de formation.

Dans une moindre mesure, sont également cités : la désorganisation à cause de réorganisations incessantes, les lenteurs du Système Informatique.

Pour pallier ces difficultés, les Directions mettent en place les heures supplémentaires dans 66,67% des cas, l'embauche de CDD, l'entraide entre service ou l'embauche de CDI, des réorganisations ou de la formation.

Pour 88,89% des répondants les actions des directions ne sont pas suffisantes. Ils proposent principalement l'embauche en CDI, l'amélioration des outils informatiques qui dépendent du national et des actions de formation avec des supports à jour et adaptés.

Focus 3 : le service Contrôle

La moitié des répondants font état de difficultés dans ce secteur.

Les difficultés principales remontées sont :

- La performance médiocre des outils : l'exploitation des fichiers sur Excel par exemple se heurte à une capacité insuffisante à traiter les données (lenteur, bug, perte des saisies),
- Les mises à jour de ORC (Outils de Réalisation du Contrôle) sont livrées tardivement (feuilles de calcul, les produits à destination du cotisant doivent être corrigés « manuellement » sous peine de vicier la procédure)
- La formation continue pas suffisante,
- Le manque de reconnaissance,
- Les évolutions réglementaires, l'assignation de nouvelles tâches,
- Le manque d'effectif.

75% des répondants indiquent que leur direction ne met rien en œuvre pour résoudre ces difficultés. Pour les autres, les directions mettent en œuvre de manière équivalente : les heures supplémentaires, la mise en place de séminaire et l'embauche de CDD/CDI.

Quand les Directions agissent, la majorité des répondants trouve que cela est suffisant pour résoudre les difficultés. Pour les autres, il faudrait principalement investir plus de moyens dans les outils.

Focus 4 : le service Informatique

50% des répondants font état de difficultés dans le service informatique de leur Urssaf.

Les principales remontées sont :

- Le manque d'effectif,
- Les problèmes de connexion,
- Les difficultés liées au matériel (manque, peu adapté),
- Les réorganisations.

Les écarts de salaires, entre les informaticiens qui sont sur la grille informatique et ceux qui ne le sont pas et le télétravail qui engendre des difficultés à rencontrer les agents sont également signalés.

37,5% des répondants indiquent que leur direction ne met rien en place pour pallier ses difficultés.

Pour les autres, les directions mettent en place : heures supplémentaires, horaires décalés ou le weekend, intérim et embauche de CDD et CDI

41.67 % des répondants considèrent que ces moyens ne sont pas suffisants et qu'il faudrait : des embauches pérennes, une harmonisation des salaires, un informaticien sur chaque site et des réflexions plus poussées en amont des projets de réorganisations (ne plus faire, pour défaire et refaire).

Focus 5 les autres services :

55.56 % des répondants indiquent que d'autres services sont en difficulté dans leur organisme.

Les principales remontées sont :

- Le service logistique,
- Les centres FEND (Flux Entrants Non Dématérialisés) qui ont été mutualisés sur cette dernière COG,
- Les services Paie qui ont également été mutualisés,
- Les services RH,
- La sécurisation juridique,
- Le Centre National Chèque Emploi Service Universel (CN CESU)

Les directions locales tentent de pallier ces difficultés par des heures supplémentaires, l'embauche de CDD et l'entraide en service.

Ces problématiques rencontrées contribuent selon les répondants :

- À une altération de l'ambiance et de la qualité de vie de travail au sein des services concernés,
- À une altération de la qualité de service rendu aux cotisants,
- À une baisse de productivité,
- À une baisse de performance globale de la caisse.

Les répondants nous donnent comme exemple la dégradation des missions de Service Public, une augmentation des arrêts de travail, des ruptures conventionnelles et des démissions (augmentation du stress et du nombre de burn-out), des mauvais taux de décrochés sur les plateformes téléphoniques qui entraînent une hausse du mécontentement chez les cotisants.

Focus 6 : le télétravail

100% des répondants bénéficient du télétravail en dehors de la crise sanitaire et il existe un accord dans leur organisme.

L'ensemble des formules existent dans les caisses des répondants, avec une grande majorité (91%) à 3 jours de TAD par semaine.

La moitié des répondants indiquent qu'il existe des difficultés liées au télétravail comme :

- Des difficultés dans le cadre de leur mandat IRP pour rencontrer ou communiquer avec les agents,
- Les difficultés liées à la lenteur du réseau informatique,
- Le manque de cohésion entre collègues,
- Le manque de moyens pour une bonne installation à domicile (rehausseur PC, double écrans, chaises, ...)
- La formation et l'intégration des nouveaux embauchés

Afin d'améliorer la situation, les répondants considèrent qu'il faudrait agir sur le matériel accordé par le national et l'achat de serveurs informatiques.

Questions diverses :

41.67 % des répondants constatent une hausse des sollicitations des salariés auprès de leur section syndicale au sujet des problématiques suivantes :

- La formation : qui se fait plus souvent en Teams (distanciel) qu'en présentiel, le manque de formation
- Surcharge de travail,
- Le manque de reconnaissance salariale qui entraîne une véritable démotivation (arrêt de travail...)
- Des demandes de réunion sur site plus régulières
- L'intégration des agents ex-RSI

Néanmoins 66.7% des répondants considèrent que le dialogue social est satisfaisant au sein de leur Urssaf.

Les difficultés toutefois remontées sont :

- Les pouvoirs restreints des directions locales sur les sujets relevant du national ; les marges de manœuvre sont quasi inexistantes en dehors du cadrage national ;
- La rémunération : les points de compétence, et la valeur du point gelée depuis de nombreuses années ne favorisent pas un climat social serein, d'autant plus que régulièrement les faibles coûts de gestion de la branche sont évoqués
- Les difficultés interpersonnelles dans la section syndicale.

Espace d'expression libre :

Le niveau de salaire est le principal critère de difficulté.

Les répondants font également remonter les difficultés liées au recrutement et à fidélisation des nouveaux embauchés.

L'ajout régulier de nouvelles missions à effectif constant ou avec le recours aux CDD fait aussi partie des problématiques remontées