



Sécurité et des  
Conditions de Travail

### Point 8 de la plénière du 13 mars 2019

## **Avis sur la mise en place des 3 premiers pôles Relation de Service (PRS) au sein des DDR 78, 91 et 95.**

La mise en place des Pôles Relation de Service en avance de phase de l'URSSAF 2020 pour les DDR du 78, 91 et 95 est une nouveauté dans l'organisation d'une Direction Départementale du Recouvrement. En effet, celle-ci va singulièrement changer la façon de travailler de chacun.

C'est pourquoi, lors de la présentation des plans, liés à ces 3 PRS, beaucoup de questions se posent :

- Niveau hiérarchique de chaque métiers des PRS
- Les Chargés d'Affaire Juridique ou Conseiller Juridique continueront ils à travailler comme c'est le cas actuellement sur les interrogations des agents et cadres de la DDR ou seront-ils cantonnés, aux questions du PRS ?
- Comment peut-on articuler dans un même pôle, l'accueil physique, du mono régime pour les Gestionnaire Offre de Service et du multi régime pour les Chargés de la Relation Cotisant ?
- Les GOS auront-ils un portefeuille à gérer ? Si oui, de quoi sera-t-il composé ? en fonction des comptes gérés dans la DDR, ou en fonction des appels téléphoniques, ou en fonction des visites au Centre d'Accueil ? ou encore de tout cela ?
- Comment va s'articuler le travail des GOS, des CRC, des CAJ ou CJ, des délégués de recouvrement, lorsque nous aurons intégré définitivement le RSI, entre autres sur les questions liées aux prestations ?
- Comment vont s'organiser les horaires de travail, de chaque métiers des PRS ?
- La Direction prévoit elle, uniquement de l'accueil sur RDV ou également sans RDV ?
- Avec les fiches de vœux, combien de collègues ont demandé l'intégration sur un PRS ?
- La Direction a-t-elle tenu compte de la population fréquentant les CA pour spécialiser les PRS ?
- Contenu exact pour chaque métier du travail qui sera demandé ? cette question a déjà fait l'objet d'une demande de détail concernant ces postes pour aider les collègues à se positionner sur ces métiers. Les difficultés de recrutements actuels témoignent des incertitudes des contenus des métiers des PRS.
- ...

Nous sommes toujours sans réponse aux questions posées, soit en séance, soit par lotus du 7 mars 2019 et ce n'est malheureusement pas la note du CE qui nous a été transmise qui nous a éclairé.

De plus, des nouveaux plans, nous ont été transmis avec des dates de MAJ très récente, (19 janvier et 26 février pour le 91, soit après la plénière de présentation) sans fiche d'accompagnement, donc sans explication sur le pourquoi de ces changements et attirer notre attention sur ces modifications.

Une réflexion quand même, il ne nous paraît pas judicieux d'installer les délégués du recouvrement avec les gestionnaires offres de service. De part le type de travail que chacun des métiers va faire, une salle,



CHSCT de l'Urssaf IDF  
22/24 rue de Lagny  
93518 Montreuil Cedex  
Téléphone : 01 56 93 69 94

Sécurité et des  
Conditions de Travail

proche mais indépendante aurait été souhaitable. Si cela n'est pas possible sur des sites existants aujourd'hui, nous demandons que cela soit revu sur les sites à venir.

Au vu de tous ces arguments, ces questionnements, les élus au CHSCT à l'unanimité donnent un avis négatif à la mise en place des PRS en avance de phase sur les DDR du 78, 91 et 95.