

## Compte-rendu de l'INC Recouvrement du 14 avril 2025

### Une branche recouvrement fière de sa culture managériale

M. Lentile, Directeur de l'URSSAF Caisse nationale, a salué la vitalité d'un réseau dont la force repose sur une double dynamique : capacité de mutualisation et respect des spécificités locales. La branche recouvrement, forte de son ancrage territorial, traite avec efficacité des cas complexes comme les artistes-auteurs, les marins ou les travailleurs frontaliers, tout en faisant preuve d'une aptitude à la décentralisation.

Il a également insisté sur l'état d'esprit qui anime la branche : un management pragmatique, nourri d'autonomie, de différenciation, et d'un dialogue social exigeant mais fécond. « L'uniformité n'est pas une fin en soi », a-t-il rappelé, « sauf lorsqu'elle est gage de qualité. »

### La semaine en quatre jours (4j/5j) : une liberté sous conditions ...

**Le SNADEOS salut cette proposition qui prend la forme d'un temps partiel choisi 80% payé à temps plein !**

Le débat autour de la semaine en quatre jours illustre cette volonté de conjuguer innovation et réalisme. Loin d'être une réduction du temps de travail, cette formule constitue un aménagement à iso-horaire, proposé selon trois déclinaisons (4 jours pleins, alternance 4/5 jours, 4,5 jours par semaine), et réservé aux agents hors forfaits jours.

L'expérimentation, initiée par quelques URSSAF (notamment Picardie, Pays de la Loire, Centre-Val de Loire, Franche-Comté), a livré ses premiers enseignements : si les agents plébiscitent la souplesse offerte, la version stricte en 4 jours n'est pas la plus prisée. Des ajustements — comme une journée chômée par quinzaine — permettent de concilier vie personnelle et continuité de service.

M. Lentile a défendu une approche qualitative : « le succès de la mesure se juge à sa capacité à s'intégrer harmonieusement dans les organisations, pas à son taux d'adoption ». Pour certains salariés, cette flexibilité permet d'éviter un passage contraint au temps partiel du fait de leurs situations sociale et/ou familiale.



## **Urssaf Digitale : modernité technologique pour les clients et vigilance éthique pour les salariés.**

**Le SNADEOS salut l'utilisation de l'IA dans le service client de la branche qui lui permet d'offrir des services ouverts 24h-24h, proche des standards de services connus par les employeurs, tout en liant toujours de manière complémentaire humain et IA.**

La présentation de l'Urssaf Digitale a illustré la volonté du réseau d'embrasser l'innovation sans renoncer à l'humain. Chatbots, voicebots, mailbots et livechats redéfinissent la relation aux usagers tout en allégeant la charge des collaborateurs.

Le Directeur Général a insisté sur la complémentarité entre outils numériques et intervention humaine. Le téléphone reste le canal le plus apprécié des usagers ; l'intelligence artificielle vise à traiter les demandes simples pour permettre aux agents de se concentrer sur les cas complexes.

Le déploiement, progressif et fondé sur le volontariat, s'accompagne d'une formation active des agents. Des garanties fortes sont apportées en matière de protection des données (hébergement souverain, conformité RGPD, revue par les RSSI et DPO). M. Lentile a clairement écarté toute logique de substitution salariale : « Ces outils n'amputent en rien les enveloppes de masse salariale du réseau. »

Créer du sens et du service dans une mission de collecte, contrainte inhérente de la branche.

Le Directeur Général a rappelé la singularité de la branche recouvrement : collecter des cotisations tout en offrant un service. Une équation délicate, mais que le réseau assume avec lucidité. Le taux de paiement spontané (97%) témoigne d'un consentement réel, mais fragile, que seule une pédagogie active peut renforcer.

Des campagnes d'information sont en cours pour expliquer l'usage des cotisations sociales, leur finalité et leur impact concret. « Il ne suffit pas de collecter, il faut convaincre. »

## **Simplifier sans appauvrir le droit mais en restant force de proposition pour les pouvoirs publics.**

**Le SNADEOS a interpellé le Directeur général en lui demandant si l'utilisation de l'IA remettrait en question les enjeux de simplifications administratives et législatives si vitales pour le pays.**

L'URSSAF ne fait pas la loi, mais elle propose chaque année des ajustements concrets aux pouvoirs publics. Le droit est complexe, certes, mais souvent par nécessité : il épouse des situations particulières, sociales, économiques ou familiales.

Les outils digitaux apportent une réponse : non pas simplifier le droit lui-même, mais en simplifier l'accès. La base de connaissance développée en interne en est un pilier central.

Pour suivre l'actualité, retrouvez-nous sur

**www.cftc-pse.fr**

Fédération CFTC PSE

3 rue Elisa Lemonnier 75012 Paris



01 44 87 08 48



federation-pse@cftc.fr



Fédération CFTC  
PSE



FEDECFTCPSE



FederationCFTCPSE

