

Métier de la sécurité sociale

Agent de recouvrement : le collecteur des cotisations



Préparation d'un courrier à adresser aux employeurs par les agents.



le chef du service pré-contentieux de la CNSS, Christian Mouketou, expliquant le rôle de son unité.

Josiane MBANG
NGUEMA
Libreville/Gabon

Chargé de la collecte des cotisations sociales attendues ou dues par les employeurs assujettis à la Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS), ce technicien effectue au quotidien un travail de terrain. Sa mission consiste à vérifier et conseiller de manière à ce que les créances soient payées. Il a pour rôle de relayer dans sa tâche l'agent du service pré-contentieux qui lui se charge de procéder au règlement à l'amiable de ces créances.

LA principale ressource financière de la Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS) étant les cotisations et les majorations encourues, le rôle de l'agent de recouvrement dans cet organisme est très important, voire primordial. Chargé de la collecte des cotisations sociales attendues ou dues par les employeurs assujettis à la CNSS, ce technicien effectue au quotidien un travail de terrain. Sa mission consiste à vérifier et conseiller de manière à ce que les créances soient payées. D'autant plus que de l'encaissement de ces cotisations dépend le paiement des prestations prévues pour chaque branche. « Le recouvrement est un travail

individuel où chaque agent gère un portefeuille aussi bien de créances que d'employeurs sous le contrôle d'un superviseur et d'un chef de service. Après chaque échéance légale, il vérifie que les employeurs ont payé leurs cotisations", indique le chef de service recouvrement, Ingrid Fannie Siba.

En effet, à la fin de chaque échéance, chaque agent de recouvrement distingue dans son portefeuille les employeurs débiteurs pour mise en recouvrement. Cette phase se fait sur le terrain soit par une prise de rendez-vous avec les employeurs ou par une visite inopinée. L'agent de recouvrement est aguerri en ce qui concerne les aspects de la sécurité sociale car au delà du recouvrement, il sert de conseiller pour les modalités de règlement ou de paiement des créances. "Lorsque l'agent de recouvrement arrive le matin, il prend sa créance et planifie ses sorties après avoir au préalable vérifié que l'employeur n'a pas payé entre-temps. Si c'est le cas, cette situation donne lieu à des relances téléphoniques pendant lesquelles il fait constater ou rappelle à l'employeur que ses créances n'ont pas été payées. En fonction des explications données par l'employeur, ils peuvent convenir d'un rendez-vous soit à la CNSS ou au siège de l'entreprise. Si l'employeur est débiteur, il lui présente un état de créance et le conseille sur la façon dont il peut s'en acquitter et dans quel délais. L'agent de



Les agents de la section relance du service pré-contentieux de la CNSS en contact avec les employeurs.

recouvrement peut visiter 4 ou 5 entreprises en une journée en fonction de son planning", renseigne un agent.

Avec le refus de collaborer de certains employeurs, les promesses de paiement non honorées, les problèmes d'adressage et les difficultés de localisation ayant changé de numéros de téléphone et d'emplacement, la tâche de ce travailleur n'est pas toujours facile. Il lui faut parfois user de beaucoup de ténacité tout en recherchant le consensus " Il est important pour l'employeur de payer ses cotisations

car cela lui permet de se mettre à jour et de soumissionner à tous les marchés publics ou privés grâce à l'obtention de l'attestation pour soumission. Le rôle de la CNSS est de les accompagner et non les asphyxier. On trouve toujours le moyen de leur permettre d'échelonner le paiement dans le temps."

Après le travail de terrain, l'agent de recouvrement est tenu de rédiger un rapport journalier avec les observations des employeurs. Toutes les situations rencontrées sont rapportées au chef de service qui fait à

son tour un rapport à sa hiérarchie.

RELAIS* Le non-paiement des cotisations à échéance expose non seulement l'employeur aux sanctions prévues par le Code de sécurité sociale en ses articles 32 et 34, mais aussi à la procédure pré-contentieuse. C'est-à-dire que lorsque l'agent du recouvrement ne parvient pas à ses fins, il est relayé par l'agent au service pré-contentieux qui se charge de procéder au règlement à l'amiable des créances. " Ce mécanisme passe

par un recouvrement responsable des cotisations sociales qui tourne autour des relances, des avertissements et des mises en demeure. Notre souhait est que les employeurs aient la culture de la sécurité sociale et qu'ils n'agissent pas toujours comme si c'était facultatif alors que cela impacte sur la vie de leurs salariés " déclare le chef de service pré-contentieux, Christian Mouketou. La gestion des différents portefeuilles de créances, notamment les états sur les impayés, les états des sommes dues, les remises gracieuses et les moratoires, fait partie des activités de ce service qui relance les employeurs par téléphone puis par courrier en les invitant à une séance de travail qui permettra d'arriver à un compromis. Ces derniers ont un délai de 7 jours après accusé de réception pour réagir et cette démarche vise à prévenir tout contentieux futur. Ce n'est que lorsque toutes les étapes visant une approche pacifique, parmi lesquelles, les avertissements et les mises en demeure, que le dossier est transmis à la direction des affaires juridiques pour le contentieux, notamment en cas de redressement.

Le niveau minimum requis pour exercer le métier d'agent du recouvrement est un Bac+2 en économie, gestion, finance, comptabilité. Mais il faut également certaines qualités et aptitudes comme la courtoisie, la ténacité, la bonne moralité, le sens de l'écoute et la capacité à conseiller.



Le chef de service du recouvrement de la CNSS, Ingrid Fannie Siba présentant les activités du métier.



Les agents de recouvrement rédigeant leurs rapports de retour du terrain.