



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Bonnes pratiques en sécurité sociale

Bonne pratique mise en œuvre depuis: 2018

Cotisations électroniques (*e-Składka*): changement des règles pour le paiement et le règlement des cotisations recouvrées par la ZUS – Mise en place de numéros individuels de compte de cotisations

Institution d'assurance sociale
Pologne

Publié en 2019

www.issa.int

Résumé

Les nouvelles règles relatives au paiement et au règlement des cotisations perçues par l'Institution d'assurance sociale (Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS) sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2018. Désormais, quel que ce soit le type d'assurance ou de fonds, les cotisants s'acquittent de l'ensemble de leurs cotisations au moyen d'un paiement unique et d'un document de paiement standard.

Les paiements sont alors marqués du numéro individuel de compte de cotisations (NRS) du cotisant avant d'être enregistrés et réglés de façon à couvrir en proportion les cotisations dues, telles qu'indiquées par:

- *la part des cotisations qui figure dans la déclaration relative à la période de règlement correspondante; ou*
- *(en l'absence de déclaration de règlement relative au compte) la répartition universelle des cotisations basée sur les taux d'intérêt actuels pour les cotisations.*

Les créances les plus anciennes d'un compte donné sont couvertes en priorité.

La ZUS perçoit les cotisations d'assurance sociale et les cotisations pour:

- *le Fonds de pension intermédiaire (Bridging Pension Fund – BPF);*
- *l'assurance maladie;*
- *le Fonds du travail (Labour Fund – LF) et le fonds de garantie des prestations pour les employés (Guaranteed Employee Benefits Fund – GEBF).*

Les cotisations pour l'ensemble des fonds et types d'assurance sont réglées et distribuées après le règlement des paiements sur le compte des cotisants en fonction de leurs documents de règlement.

Problème ou défi

Quel problème ou défi votre bonne pratique devait-elle permettre de résoudre ou de relever? Veuillez fournir une brève description.

Jusqu'au 31 décembre 2017, les paiements des cotisations pour l'assurance sociale, le BPF, l'assurance maladie, le LF et le GEBF étaient effectués séparément sur des comptes bancaires indiqués par la ZUS, ce qui revenait à effectuer trois ou quatre transferts chaque mois au lieu d'un seul virement standardisé.

Ces paiements étaient ensuite automatiquement associés au compte du cotisant, mais uniquement si les données d'identification et la période de règlement étaient correctes. L'indication de cette période déterminait alors l'affectation du paiement. Les erreurs au niveau des données causaient des paiements impossibles à identifier, ce qui, pour la seule année 2017, a entraîné plus de 271 000 procédures explicatives, soit une moyenne mensuelle de 23 000.

Toutefois, des changements législatifs ont permis à la ZUS de simplifier le paiement des cotisations et le système de règlement comme suit:

- utilisation du numéro NRS pour l'identification des paiements;

- transfert des paiements au moyen d'un document de paiement standard;
- affectation des versements en priorité aux créances les plus anciennes.

La structure du numéro NRS (26 caractères conformes au code IBAN) devait prendre en compte, entre autres choses, le numéro personnel de la ZUS en tant que prestataire de services et le numéro unique d'identification du cotisant dans le système de la ZUS.

Relever le défi

Quels étaient les principaux objectifs du projet ou de la stratégie mis en œuvre pour résoudre le problème ou relever le défi? Veuillez énumérer et décrire brièvement les principaux éléments de ce projet ou de cette stratégie en mettant plus particulièrement l'accent sur ses aspects innovants et ses effets attendus ou visés.

Pour la mise en œuvre du projet de cotisations électroniques, le changement de système de paiement et de règlement de la ZUS nécessitait l'aval du conseil de direction de l'institution puis celui du ministère chargé de sa supervision. A cette fin, des séminaires et des présentations ont été organisés à l'intention des décideurs.

Le projet a été mis en œuvre dans différents domaines (législation, systèmes informatiques, systèmes comptables et financiers, relations publiques, logistique). Les changements législatifs ont ensuite donné lieu à des changements au sein du système informatique de la ZUS et des processus bancaires qui visaient à répondre aux attentes des affiliés en ce qui concerne:

- le document de paiement standard pour les cotisations de la ZUS, similaire à ceux dont se servent les entreprises commerciales pour les frais de service (médias, télécommunications);
- la réduction du nombre de versements mensuels à la ZUS de trois ou quatre à un seul;
- la simplification de l'identification des paiements au moyen du compte du cotisant (NRS);
- la simplification de la méthode de description des paiements;
- la diminution des coûts de traitement des paiements.

Avant de mettre en place la possibilité d'utiliser le NRS pour identifier les paiements, le président de la Banque nationale de Pologne a demandé à la ZUS de créer un numéro de règlement et d'ouvrir un compte de cotisations à la Banque nationale en vue de gérer les paiements NRS.

L'Institution d'assurance sociale a donc élaboré un système de gestion des paiements de masse et d'identification, de répartition et de règlement automatique des paiements sur les comptes des cotisants. Le numéro NRS est attribué de manière automatique au sein du système de la ZUS une fois le compte du cotisant ouvert. Le logiciel permet le traitement des informations concernant les numéros NRS via l'envoi de notifications aux cotisants, au format papier ou électronique via la plateforme de services électroniques (PUE ZUS). La PUE met aussi à disposition les informations concernant le NRS sur le profil des cotisants, ainsi que des informations sur leurs paiements, leurs allocations et le solde de leurs règlements, séparément pour les divers types de fonds ou d'assurance.

De plus, compte tenu de l'ampleur des changements à mettre en place, une campagne d'information a été lancée le 1^{er} janvier 2017. Le projet de cotisation électronique possède également son propre logo. La campagne a commencé par la publication de documents de presse en janvier/février 2017. Elle a ensuite été renforcée en septembre 2017 au cours de la Semaine des entrepreneurs (un séminaire périodique pour les cotisants organisé par la ZUS).

D'octobre à décembre 2017, une campagne d'information à l'échelle nationale a été menée («Jan Własny») dans la presse, à la radio, à la télévision et sur Internet. A cette fin, des spots spéciaux, des bannières Internet et des messages publicitaires ont été préparés. Des documents d'information sur le projet ont également été publiés sur les sites Web du gouvernement polonais, des ministères, des banques, de la poste polonaise et des organisations de bureaux comptables, d'entrepreneurs, de travailleurs indépendants, d'associations religieuses et d'églises. La page «*e-Składka*» (cotisations électroniques) a été ajoutée au site Web de la ZUS et contient des documents d'information, des guides, des brochures, des formations électroniques et une rubrique FAQ.

Les cotisants ont été informés de leur numéro NRS par l'intermédiaire:

- d'un envoi postal massif via l'opérateur postal (siège de la ZUS, Service des impressions);
- d'envois individuels par les agences de la ZUS (gestion des retours, nouveaux cotisants);
- d'un moteur de recherche du numéro NRS disponible sur le site Web de la ZUS;
- d'informations au niveau des centres de services aux affiliés et des centres de service téléphonique.

En outre, des activités distinctes dans le cadre du projet ont permis de préparer les employés de la ZUS. Un groupe d'employés de l'institution s'est ainsi consacré à l'élaboration de formations électroniques, d'ateliers, de guides, de séances et de documents d'information ainsi que de scénarios de gestion de cas (deuxième moitié de 2017). Ces documents et formations ont ensuite servi de base de connaissances pour les autres. Des réponses aux questions posées et aux problèmes et incidents signalés via les boîtes qui ont été mises en place (et existent toujours) sont disponibles sur l'intranet pour tous les employés.

Des équipes chargées du suivi et de la gestion des cas et des comptes des cotisants sont également actives dans chacune des 43 agences de la ZUS. Leur rôle est de résoudre les problèmes et les incidents au niveau de chaque unité. En outre, les directeurs d'agence de la ZUS sont tenus de soumettre des rapports hebdomadaires sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du projet.

Une autre tâche effectuée à l'échelle des agences de l'institution avant la mise en œuvre du projet de cotisations électroniques (seconde moitié de 2017) a consisté à vérifier les comptes de tous les cotisants actifs endettés pour la période 1999-2012. Les procédures de remise de dettes fondées sur la «loi d'abolition» et les accords conclus en matière d'allègement (fractionnement du paiement des dettes) ont également été vérifiés. Plus de 370 000 comptes de cotisants et cas ont ainsi été traités. De plus, si le nouveau système de règlement des cotisations pouvait influencer sur la couverture des cotisants endettés au niveau de l'assurance maladie volontaire et sur leurs droits aux prestations, les cotisants concernés étaient avertis (plus de 136 000 lettres) quant à la nécessité de rembourser leur dette et la possibilité de bénéficier d'un allègement.

Objectifs à atteindre

Quels objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs ou indicateurs clés de performance avaient été définis pour le projet ou la stratégie? Veuillez les décrire brièvement.

- Réduire le nombre de transferts liés aux cotisations de trois (ou quatre) à un seul.
- Réduire le nombre de paiements erronés (élimination des procédures explicatives).
- Préparer le système informatique de la ZUS à accepter les paiements utilisant le NRS.
- Notification efficace aux cotisants de leur numéro NRS.

Evaluation des résultats

La bonne pratique a-t-elle été évaluée? Veuillez fournir des données sur l'impact et les résultats de la bonne pratique à partir d'une comparaison entre les objectifs visés et les résultats réellement obtenus, d'indicateurs avant-après et/ou d'autres types de statistiques ou indicateurs.

- Concernant la réduction du nombre de transferts liés aux cotisations de trois (ou quatre) à un seul: 70 811 851 paiements ont été soumis à la ZUS en 2017. 27 752 380 paiements avaient été reçus à la fin du mois de novembre 2018. Le nombre de paiements en 2018 a chuté de presque 60 pour cent par rapport à l'année précédente.
- Concernant la réduction du nombre de paiements erronés: 246 316 paiements erronés, qui n'utilisaient pas le numéro de compte du cotisant, ont été soumis à la ZUS en 2017. Depuis le début de l'année 2018, seuls 318 paiements accompagnés d'un numéro NRS erroné ont été reçus. Cela signifie une baisse du nombre de paiements erronés de 99,9 pour cent en 2018 par rapport à 2017.
- Concernant la préparation du système informatique de la ZUS à accepter les paiements utilisant le NRS: à partir du 1^{er} janvier 2018, la ZUS avait besoin d'un système informatique préparé à accepter, à identifier et à régler les paiements utilisant le NRS. La perturbation du processus mis en œuvre aurait pu affecter les liquidités financières de la Caisse d'assurance sociale ainsi que les flux entre les autres fonds et types d'assurance. Des fonds supplémentaires ont été placés sur le compte de la ZUS afin de réduire au minimum le risque que les cotisations ne soient pas versées après le 1^{er} janvier 2018.
- Des relevés de compte quotidiens reprenant les paiements NRS ont été reçus à partir du 2 janvier. Leur réception, l'identification des paiements et le règlement des cotisations se sont déroulés sans problème. 2 349 911 paiements ont été effectués en janvier. Cela prouve que le système et ses procédures sont prêts, ce qui a permis un déblocage rapide des fonds de réserve.
- Concernant la notification efficace aux cotisants de leur numéro NRS: depuis le mois d'octobre 2017, la ZUS a commencé à envoyer des informations aux cotisants à propos du numéro NRS qui leur a été attribué (à 3 798 957 cotisants avant la fin du mois de décembre 2017). Les centres de services aux affiliés ont servi 38 538 personnes. Le volume des encaissements depuis janvier 2018 montre que les cotisants ont été informés de manière efficace au sujet des numéros NRS et n'ont pas rencontré de problème avec les nouvelles modalités de paiement. Entre le 1^{er} janvier 2018 et le 30 novembre 2018, 270 000 nouveaux

cotisants se sont vus attribuer un numéro NRS. Plus de 443 000 lettres de (première et seconde) notification relative au NRS ont été envoyées. 183 000 affiliés ont été aidés dans les centres de services aux affiliés.

Enseignements tirés

Veillez, en vous appuyant sur l'expérience de votre organisation, citer trois facteurs au maximum qui, selon vous, sont indispensables à la reproduction de cette bonne pratique. Veillez citer trois risques au maximum qui sont apparus/pourraient apparaître lors de la mise en œuvre de cette bonne pratique. Veillez décrire brièvement ces facteurs et/ou ces risques.

Facteurs déterminant la réussite du projet:

- La prévision d'une *vacatio legis* adéquate pour la mise en œuvre du projet, notamment en fournissant des outils et en préparant l'organisation à de nouvelles procédures et les employés aux services proposés dans le cadre du nouveau règlement.
- Une vaste campagne médiatique d'information et un contact direct avec l'ensemble des intervenants du projet au moyen de rencontres, de séminaires et de publications; la désignation de conseillers afin d'informer les cotisants au sujet du NRS et du nouveau règlement.
- Une bonne coopération avec le secteur bancaire coresponsable du projet et le ministère chargé de sa supervision.

Risques:

- Absence d'un entrepreneur pour la mise en œuvre des changements au niveau des systèmes informatiques et au cours de la *vacatio legis*.
- Echec de l'envoi de lettres aux cotisants dû à l'absence de données concernant leur adresse actuelle.
- Réserves de liquidités trop faibles pour faire face à des situations imprévues.