

# INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE RETRAITE DU 5 MAI 2022

En présence de Monsieur Renaud VILLARD, directeur de la CNAV, Monsieur Eric MICHON, directeur de la performance et des moyens, Mme Virginie CHARLES BRAY, directrice avenir responsable et carrières dirigeantes, Madame Véronique PUCHE, directrice des systèmes d'information, Monsieur. Antonin BLANCKAERT, directeur national de la retraite et Madame Virginie JAMES pour l'Ucanss.

**En préambule de cette INC, et en complément des questions CFDT PSTE qui ont été adressées à l'UCANSS, la CFDT a demandé à recevoir de la CNAV les chiffres de l'évolution des stocks. La CFDT est intervenue en revendiquant une augmentation substantielle de la valeur du point tout en demandant le positionnement du président du Comex sur ce sujet.**

**Réponse de M. Renaud Villard :** concernant la valeur du point, il a indiqué "ne pas se défilier à ce sujet", "la mesure bas salaire et le complément d'intéressement de 200€ sont des mesures pour faire face en urgence à l'inflation", **"le sujet de la valeur du point devient prioritaire quand il y a inflation"**.

Pour autant, il assume que ce sujet n'est pas prioritaire quand il n'y a pas ou très peu d'inflation et assume à l'inverse qu'il **devient une priorité quand l'inflation revient de façon inédite.**

Il reste dans l'attente des négociations au sein de la Fonction Publique sur le point d'indice et a indiqué que le Comex pourrait rouvrir la négociation salaires sur l'augmentation de la valeur du point à l'automne 2022.

Il confirme que ce sont les excédents budgétaires salariaux qui serviront au versement du complément d'intéressement de 200€ au titre de l'année 2021.

## ACTUALITÉS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE



### LES MOYENS HUMAINS



Pour la CFDT, il est maintenant plus que temps que les Pouvoirs Publics cessent de considérer la protection sociale comme un coût. Au contraire, dans ce domaine, le service rendu au public doit pouvoir compter sur un financement à la hauteur des enjeux et des attentes. C'est pour cela que la CFDT demande l'arrêt des baisses d'effectif et que soit calibré les moyens humains en fonction des missions attendues.



La CFDT est inquiète du manque d'effectif permettant d'avoir de bonnes conditions de travail et d'assurer les missions de service public qui nous sont dévolues. Les dernières annonces des pouvoirs publics au sujet de la sécurité Sociale nous font craindre une nouvelle saignée des effectifs. Quel est la position de la CNAV au sujet des effectifs au sein de la branche retraite dans le cadre de la prochaine COG ?

**Réponse de M. Renaud Villard :** Concernant les emplois précaires, les heures supplémentaires, le taux de recours aux contrats CDD (le plus souvent de remplacement) et l'intérim: ils restent faible chaque année.

Aujourd'hui il y a une tension entre l'effectif et le nombre de dossiers à traiter et la productivité a beaucoup baissé dans la branche retraite (En 2021 : 30000 dossiers de traités de moins).

Concernant les volumes de dossiers à traiter il y a une réalité mécanique qui est le "Papy Boom" et provoque une augmentation de la charge d'activité de 3% chaque année, ce point qui va peser de manière fondamentale, sera soulevé lors des négociations COG pour avoir les moyens de rendre le service attendu.

**Il estime que la COG n'est pas un instrument mécanique pour rendre des effectifs.**

A ce stade, il indique ne pas avoir regardé finement les impacts sur l'activité des 5 prochaines années. **Il sera neutre et transparent si les chiffres réussissent à le convaincre qu'il faut plus d'effectifs, il le demandera. Pour autant, il pourra également faire la demande contraire si les chiffres lui indiquent que le besoin n'est pas présent.**

## LES NOUVEAUX OUTILS



**Les salariés souffrent des difficultés informatiques liées au passage dans le RGPU des travailleurs indépendants, les dysfonctionnements informatiques se révèlent et les dossiers ne peuvent être payés. Les départs anticipés et simulations de carrières des TI ont été bloquées.**

**La CFDT demande que les moyens soient mis en place par la CNAV pour que les dossiers TI soient régularisés.**

**Réponse de M. Renaud Villard :** Il y a le déploiement actuellement de nouveaux outils très structurants et lors de ce déploiement il y a des bugs etc.. c'est normal et inévitable.

90 % des travailleurs indépendants sont dans l'outil retraite. Par contre il existe un sujet sur la transition douce et rapide des TI vers le droit commun.

Une organisation spécifique très durable a été mise en place, due aux particularités des créations et cessations d'activité ainsi qu'à l'adéquation compte cotisant et compte prestataire. Mais pour l'essentiel il n'y a pas de grandes spécificités. La question du rendez-vous permet de traiter ces situations. Il a conscience qu'il faut sortir de la facilité d'avoir donné aux anciens salariés du RSI cette expertise.

Le RGPU n'est pas parfait mais il a toujours raison. Il demande de faire confiance au répertoire.



**La CFDT demande un point "SYRCA".**

**Réponse de M. Renaud Villard :** Nous sommes en milieu de changement et actuellement c'est un outil de régularisation des carrières qui ne fait pas à ce jour, encore, de régularisation des carrières. Cela est difficile à expliquer et rend la tâche compliquée aux managers, il en a conscience. Il ne mésestime pas la charge de travail pour les salariés.

Malgré cela il a été accordé un changement de calendrier en reportant la régularisation de juillet au mois de septembre, à la suite des remontées de terrain souhaitant une détente du calendrier.

Mécaniquement, quand l'outil sera utilisé en totalité cela lèvera les incompréhensions et les agacements des salariés. Le temps pris pour ces changements est assumé, il ne veut pas prendre le risque d'entraîner un accident industriel en ayant à gérer toutes les anomalies en même temps.



Pour la CFDT, l'outil ne permet pas, quand il y a un stock important, de prioriser les dossiers alors même qu'il est "vendu" pour cela aux caisses locales. L'outil est dépassé et ne sait plus quel dossier doit être prioritaire par rapport à un autre. Par exemple, un dossier avec garantie de versement sera prioritaire par rapport à un dossier déposé tardivement avec une EJ proche. C'est problématique alors même que nous devons notifier avant l'EJ et en un maximum de 75 jours.



L'arrivée d'ORELI n'améliore pas la situation. Par exemple, un assuré dont les droits ont été ouverts dans une région X ne peut avoir, via ce nouvel applicatif, de rendez-vous dans une région Y. C'est un vrai problème pour les agents obligés de trouver une fois de plus des moyens de contournement. La CFDT demande que la CNAV mette en œuvre les actions permettant de pallier ces situations plus que problématiques.

**Réponse de M. Renaud Villard :** il indique qu'il n'y a jamais de bon moment pour changer. Le changement se fera progressivement et chaque caisse à son rythme. Le nouveau modèle est en évolution et encore en phase de transition.

ORELI a fait l'objet d'un travail de prototypage de 6 mois en relation avec les "faisants" et les assurés. Une fois le prototype validé qui était plus complet que l'outil mis en ligne, des choix ont été réalisés et les grandes orientations du prototype ont été suivies.

L'objectif de la prise de rendez-vous facilitée en moins de 3 minutes par l'assuré, est atteint. La recherche d'un équilibre entre le besoin de l'assuré et le nombre d'écrans d'informations a été effective. Des améliorations sont ensuite à prévoir.

Il est possible de proposer un rendez-vous dans une autre région. Des solutions de contournement sont proposées comme le rendez-vous téléphonique ou en visioconférence. La problématique est identifiée et la CNAV travaille dessus.



**La CFDT préconise d'augmenter le nombre de filtres des rendez-vous.**

**Réponse de M. Renaud Villard :** Avant sur le 3960 on avait la "dès-incitation" à la prise de rendez-vous. Aujourd'hui, c'est le contraire. Il faut apprendre en marchant. Si un rendez-vous est ouvert par exemple pour un changement de RIB, un appel sortant permet de vérifier avec la personne si il est nécessaire de le garder.

Le choix a été fait de mettre peu de filtres. Les rendez-vous sont demandés même si la réponse est ensuite rapide par téléphone, ils seront comptabilisés comme rendez-vous.

Le choix est fait de laisser une part d'appréciation aux caisses, une liberté de gestion, c'est pour cela qu'il y a des différences de consignes dans la gestion des rendez-vous. Il faut tenir compte des différences et des réalités des territoires. La CNAV est en dialogue permanent avec les caisses locales. Quand le bilan sera fait, la nécessité d'une normalisation ou pas sera décidée. Des pratiques locales pourront être aussi généralisées.

**Bilan chiffré :** 73548 rendez-vous fin avril, le nombre de rendez-vous est conséquent ce qui montre que le besoin était là. Pour la CNAV il est possible de mettre le rendez-vous au service de la production. Les deux ne s'opposent pas.

Il indique que les outils de formation ont été vécus positivement. Les retours sont bons.

Il se questionne actuellement pour savoir si c'est aux managers d'ouvrir les plages de rendez-vous ou est-ce aux agents de le faire en fonction des activités. C'est une question sans réponse à ce jour.

L'outil a la capacité d'accepter tous les rendez-vous, il n'y a pas de frein sur sa capacité de stockage d'un grand nombre de rendez-vous. La CNAV se renseigne concernant les visioconférences.

La CNAV nous a indiqué ne pas avoir de signalement de plantage de l'outil, il faut donc le signaler. Les ajustements se feront avec tous les retours reçus.

## LA DEGRADATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL



Après deux ans de pandémie, la mise en place successive des nouveaux outils livrés sans modules de formation ou incomplet, participe à l'épuisement des collègues. La CFDT fait le constat que les salariés des organismes sont épuisés par cette situation et que cela met également en difficulté les organismes locaux. La CFDT vous demande votre position sur ce constat et quelles actions ont pu être ou seront mises en place ?

**Réponse de M. Renaud Villard :** La dégradation des conditions de travail est toujours un sujet de vigilance. Concernant le confort des outils, la CNAV s'engage à y être vigilante également et il a conscience de l'impact sur les conditions de travail.

## LES STOCKS



La CFDT a relevé que dans les chiffres fournis par la CNAV dans le tableau de bord 2021, nous n'avons rien sur l'évolution des stocks pour tous les types de dossiers. Nous vous demandons de nous apporter ces données chiffrées supplémentaires. La CNAV peut-elle nous expliquer les raisons de l'augmentation du stock et ce qui est mis en place pour accompagner les équipes ?

**Réponse de M. Renaud Villard :** il indique que le constat porté par les Organisations Syndicales est sévère. Le retour des assurés globalement est que le service est rendu et bien rendu.

Il s'interroge sur le "pourquoi voit-on plus de mécontentement pour la CNAV" ? il propose une réponse : "parce qu'il y a des réponses apportées et qu'il n'y a plus aucune purge de mails par la CNAV". Il en profite pour préciser qu'il n'y en aura plus.

Les stocks sont effectivement sur un point haut mais pas sur tous les types de dossiers (seul le stock sur les droits propres est particulièrement élevé), il estime que ce n'est pas alarmant il y a une vigilance à avoir. Si nous continuons à avoir 3% d'augmentation du nombre de dossiers, il faudra trouver des solutions.

Concernant la qualité, l'amélioration est très nette, le taux d'incidence financière est passé de 1,9% à 1,2% en 2021.

Les chiffres des stocks de révisions de service, de révision de droits, APA seront donnés. Pour la CNAV, il n'y a pas de problème concernant les stocks. Seul celui de PAE est important. Il nous est indiqué la nécessité d'avoir un stock sain et c'est le cas pour la CNAV.

## L'EGALITE PROFESSIONNELLE



La CFDT remarque que les rémunérations des Femmes et des Hommes sont déséquilibrées au regard du salaire moyen annuel et du salaire médian annuel brut. La moyenne d'ancienneté dans l'institution tend pourtant à l'équilibre. Quelles actions sont mises en place par la CNAV pour aller vers une équité des salaires entre les Femmes et les Hommes dans l'institution ?

**Réponse de M. Renaud Villard :** La parité dans les CODIR est une démarche qu'il porte. A la CNAV le CODIR est paritaire et les rémunérations également.

Il estime qu'il va falloir casser la pyramide particulière des organismes. Quand il y a 80% de femmes à la base, c'est 30 à 40% aux plus hauts niveaux. La CNAV est capable d'être une entreprise apprenante donc elle a la capacité d'évoluer. Il faut casser les freins et les barrières psychologiques. Il reconnaît qu'il y a encore infiniment à faire et il est d'accord avec cela. Il n'a pas de recette miracle mais **c'est un fort point de vigilance pour lui.**



La CFDT demande si l'ensemble des Carsat ont négocié un accord « forfait mobilité durable ». Compte tenu de la situation (inflation, augmentation du prix des carburants), la CFDT souhaite savoir si les Carsat ont mis en place des mesures d'accompagnement vis-à-vis des salariés : > Augmentation de la prise en charge de l'abonnement transport, > Augmentation des indemnités kilométriques... La CNAV incite-t-elle les Directions Locales à mettre en œuvre ces mesures ?



Pour la CFDT, il est indispensable, que toutes les mesures qui permettent de préserver, voire d'améliorer le pouvoir d'achat soient actionnées.

**Réponse de M. Renaud Villard** : Il promet une synthèse écrite qui sera adressée aux fédérations syndicales.

Se sont plutôt les caisses ayant des grandes villes qui ont des versements par l'employeur.

La branche est réticente aux mesures d'accompagnement des employeurs au sujet des IK majorées.

Il constate qu'il n'y a rien actuellement pour les 20% de non-télétravailleurs. Il y a une réflexion actuellement et une possible expérimentation à la CNAV de semaines de 4 jours, pour les salariés prioritairement non bénéficiaires du télétravail.

**Concernant le télétravail**, il a une très forte préférence pour les 2 jours de télétravail. Il souhaite un temps sur site supérieur au temps au domicile, et a des inquiétudes sur le maintien du collectif avec 3 jours de télétravail.

Qu'il y ait des accords télétravail locaux partout et tôt est pour lui le résultat d'un bon dialogue social.

Au bout d'un an ou deux il sera temps pour la CNAV de se poser pour voir ce que ça donne et si l'évolution du télétravail est possible.

### L'ordre du jour de cette INC s'établissait comme suit :

- **Evolution de l'offre de service de la branche Retraite : politique de proximité et prise de RDV en ligne**

- **Bilan de l'année de la qualité et production retraite**

- **Point d'étape SMI, premières livraisons et outillage associé** (n'a pas été traitée lors de cette INC)



### EVOLUTION DE L'OFFRE DE SERVICE DE LA BRANCHE RETRAITE : POLITIQUE DE PROXIMITE ET PRISE DE RDV EN LIGNE

La CNAV présente l'évolution de l'offre de service de la branche retraite, un engagement de la COG actuelle et une préoccupation des usagers. Les attentes des usagers évoluent beaucoup. La dématérialisation des démarches est le souhait des clients.

**La présentation de la CNAV communique des informations sur la stratégie choisie, en voici les grands points :**

· Demande des assurés d'avoir des informations sur le parcours retraite.

· La joignabilité est un sujet qui émerge d'où la rénovation de la doctrine d'accueil. Nécessité de sortir du rendez-vous seulement catégorisé.

· L'ambition est de développer la proactivité, intéresser les assurés au passage à la retraite. Les publics sont ciblés en amont.

· Facilitation du canal et de la prise de rendez-vous. Il y a une logique d'incitation, d'où le service en ligne.

· Investissement de la rénovation de la politique autour de la carrière et déploiement de l'agenda retraite.

·La personnalisation : répondre aux besoins des clients et ouvrir plus de rendez-vous. Cette attente révèle la nécessité de pouvoir déployer des rendez-vous sur des formats simplifiés, d'où l'idée de rendez-vous sous un format plus court, conforté, adapté et personnalisé. Celui-ci n'est pas nécessairement physique.

·Travail sur le positionnement de l'agence par rapport aux territoires.

·Maisons France Services (MFS) : La CNAV sait que c'est que du niveau 1 et ces MFS ne se substituent pas aux agences. Mais cela permet de revoir les agences avec une forte valeur ajoutée. Ce sont-elles qui ont l'expertise et sont en lien avec les partenaires. Le maillage territorial sera maintenu en collaboration avec les MFS. L'objectif n'est pas la réduction des agences.

·ORELI : est l'outil de prise de RDV.

**M. Renaud VILLARD indique que la CNAV n'a pas fermé de plages de rendez-vous.** Au contraire il y a eu une augmentation année après année du nombre de rendez-vous, ainsi qu'une augmentation du nombre d'entretiens d'information retraite.

La CNAV constate que les rendez-vous sont importants et veut les relancer. L'objectif n'est pas moins de rendez-vous mais qu'ils soient mieux et plus adaptés aux besoins des assurés.

Concernant les effectifs nécessaires pour cette politique d'entretiens, la CNAV indique ne pas avoir besoin d'effectif supplémentaire et qu'il faut repositionner en front office les rendez-vous.

A la question : « quel type d'emploi pour les rendez-vous ? » La réponse est, « certains ne nécessitent pas une forte expertise, il ne sera donc pas mis des conseillers retraites sur tous les rendez-vous. »

Les rendez-vous carrières réalisés majoritairement par téléphone, s'ils sont réalisés par des techniciens carrières cela ouvre la question de l'applicabilité de la prime de fonction, cela ouvrira la question de l'article 23 et pourra ouvrir le sujet d'une négociation sur les primes de fonctions.

En revanche sur l'accueil spontané, oui il confirme qu'il a été réduit.

**Suite à la question CFDT**, bien que la **CNAV** reconnaisse qu'il faut arriver à sortir du bricolage concernant la téléphonie, **il est vrai qu'à ce jour il n'y a pas de généralisation de l'utilisation de l'outil CISCO. Il y a une marge de progrès. Aucun engagement n'a été pris lors de la réunion.**

Concernant le nombre d'agences : un autodiagnostic sera demandé aux Carsat cet été. **Le minimum d'une agence par département tiendra compte de la densité et de l'organisation du territoire. C'est bien un minimum et non un plafond.** Il n'y aura pas d'interdiction à ce stade à l'existence de 2 agences sur un territoire, le cadre est adaptable.

Sur le sujet sur la retraite progressive et cadre au forfait : Il y a des difficultés à passer de la retraite progressive à la retraite définitive. La CNAV indique que c'est compliqué et c'est du "rolex" ! C'est regardé intuitivement, M. Renaud VILLARD ne voulait pas les mettre dans l'outil retraite, mais si elles augmentent, il faudra y réfléchir.

Il y a ponctuellement des interactivités AGIRC ARCCO / CARSAT sur le terrain, la CNAV n'hésite pas regrouper les agences mais seulement quand il y a une opportunité immobilière.

**Les offres d'informations aux partenaires : des choses existent déjà.**

**Les RDV Collectif à travailler aussi avec ARGIC ARCCO, Pole emploi... pour les publics en présomption de fragilité.**

## BILAN DE L'ANNEE DE LA QUALITE ET PRODUCTION RETRAITE

La CNAV indique qu'il y a des dépôts anticipés, ce stock ne dépend que de la moitié des caisses.

L'indicateur phare, des notifications avant départ à la retraite, est un objectif ambitieux pour autant il a été atteint en 2021.

DRL : les usages se modifient rapidement, un taux à 60 % est un objectif qui ne paraissait pas atteignable, c'est un motif de satisfaction pour la caisse nationale. Tout comme l'amélioration spectaculaire de la qualité à 86% d'IQPR.

**La CFDT a indiqué que concernant les IQPR en 2021, il y a eu une nouvelle supervision nationale a priori très intéressante, bien ciblée sur les anomalies. Cela a permis de rattraper en amont les dossiers. En 2022, le choix de la modalité de supervision est moins intéressante et un doute a été émis sur le résultat en 2022.**

**En réponse M. Renaud Villard** a indiqué qu'il allait voir le plan de supervision de 2022. Il y a une opération de fond massive en 2022 sur les carrières qui peut, peut-être expliquer la modification 2022. L'ASPA est une activité en sous maîtrise.

La CNAV indique que les mails sont tous bien traités et ne sont plus purgés.

**La CFDT a indiqué que des purges sont toujours faites au niveau local.**

La caisse nationale CNAV ne voit pas comment car cela doit passer par le national et être autorisé. Le national ne réalise plus aucune purge de mails. **Pour M. Renaud Villard, la seule possibilité serait de réaliser des réponses en un clic au niveau local (messages recevant une réponse de clôture), mais cette pratique n'est pas la politique nationale.**

Nous demandons également une vigilance lors de nouvelles lois et des impacts sur la mise à jour de l'EIRR, par exemple les pensions des exploitants agricoles ont été revalorisées suite à la loi Chassaigne à compter du 1/11/2021 ce qui a provoqué par erreur des indus automatiques sur les MICO. La question du minimum contributif et de ses effets a fait l'objet d'un échange lors de la réunion.

Les chiffres le montrent, la bascule sur Syrca a eu un impact sur la production, en 15 jours il y a eu 15000 dossiers de traité en moins.

La polyvalence raisonnée va être expérimentée et faire l'objet de feedback. La CNAV ne l'impose pas même si elle le trouve plutôt opérant.

M. Renaud Villard indique que le retard de la DSN est de la faute de la CNAV et l'année prochaine elle sera réceptionnée mensuellement.

Concernant les liquidations provisoires, la CNAV a conscience que certaines caisses ont des réticences. Le fait que l'usage soit à la main des caisses locales provoque des écarts importants. Pour le moment la CNAV laisse la main aux caisses locales sur ce sujet, même si M. Renaud Villard pense qu'elles devraient être plus généralisées comme le font les complémentaires.

## PROCHAINE COG

Lors de cette INC Retraite M. Renaud VILLARD a évoqué à plusieurs reprises la prochaine COG.

Lors d'une question concernant les chiffres, il a été indiqué que le seul engagement avec l'état concerne les rendez-vous en EIR. Avec la prochaine COG, d'autres chiffres seront peut-être ajoutés sur les Rendez-vous. La CNAV serait sur une logique d'engagements socles de branche mais rien de défini et définitif à ce jour.

La proximité en action sociale est à étudier avec la nouvelle COG. La CNAV indique que l'action sociale va augmenter.



Flashez pour plus d'info CFDT



Fédération CFDT PSTE  
PROTECTION SOCIALE  
TRAVAIL ET EMPLOI

REJOIGNEZ

NOUS!

**Toutes les infos de la CFDT Sécurité Sociale sont sur les réseaux sociaux !**

Flashez pour adhérer à La CFDT



Retrouvez-nous sur :

