

# **RESTITUTION DU QUESTIONNAIRE SUR LA SITUATION DES CARSAT ET CNAV**

*Enquête réalisée du 25 mai au 30 juin 2022*

**11 répondants** représentant **11 sections syndicales** sur **18 possibles**, ont **participé au questionnaire, merci :**

CARSAT Alsace Moselle

CARSAT Aquitaine

CARSAT Bourgogne Franche Comté

CARSAT Centre Val de Loire

CARSAT Midi Pyrénées

CARSAT Nord Est

CARSAT Normandie

CARSAT Pays de la Loire

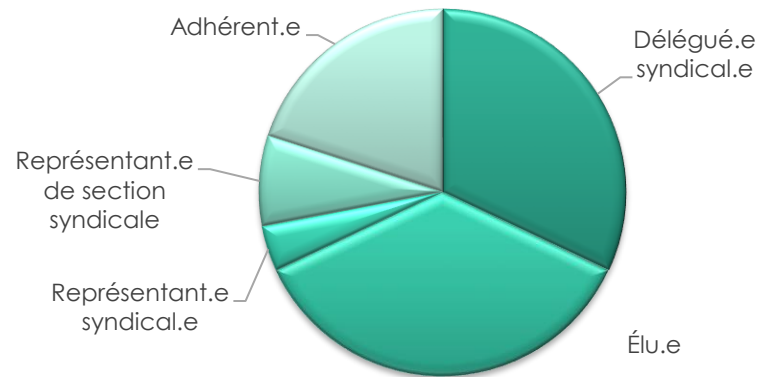
CARSAT Rhône Alpes

CARSAT Sud Est

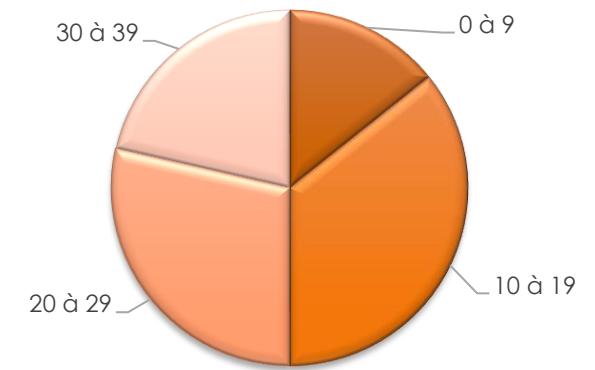
CNAV Ile de France

# QUI SONT LES RÉPONDANTS ?

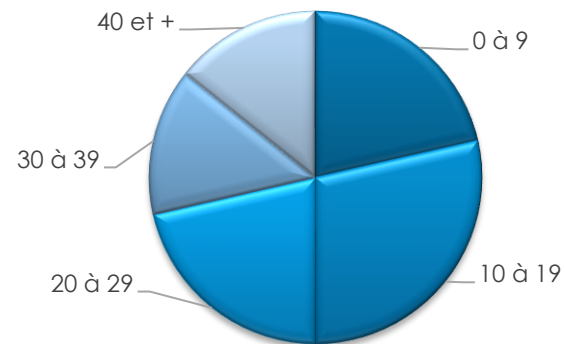
**Les répondants sont :**  
(réponses multiples)



**depuis combien d'années occupez vous votre poste ?**



**Ancienneté des répondants dans l'organisme**

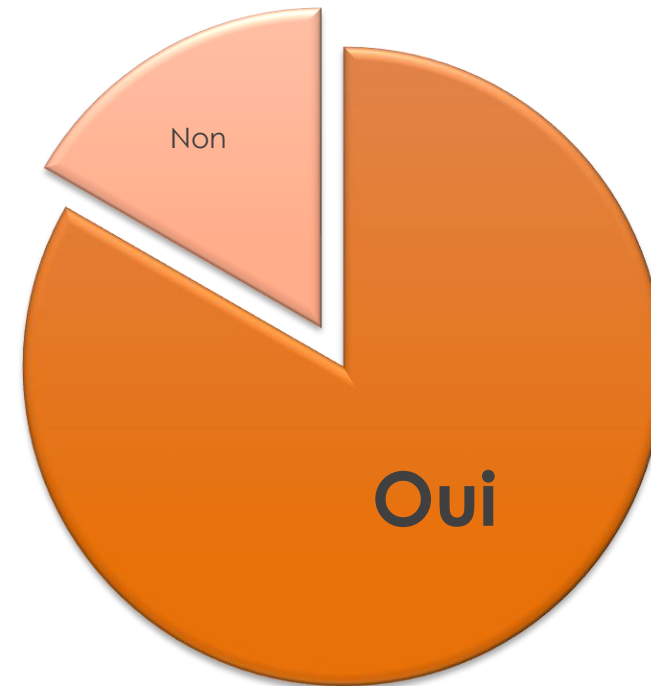


- Le profil des répondants est varié et équilibré.

# FOCUS SUR LE SECTEUR DES LIQUIDATIONS



A la question de savoir s'il existait des difficultés dans le secteur des Liquidations, **83,33 % des répondants ont indiqué « Oui ».**



# FOCUS SUR LE SECTEUR DES LIQUIDATIONS



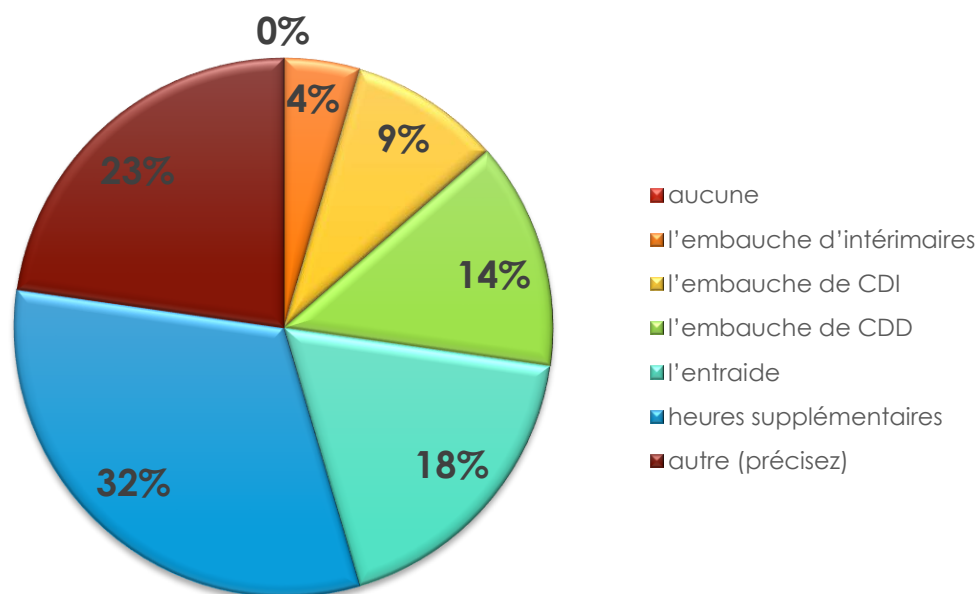
Les difficultés rencontrées sont essentiellement dues, par ordre de priorité, à :

- Un déséquilibre charges / ressources et effectifs
- L'arrivée de nouveaux outils
- Une accumulation des stocks, des délais longs et des retards de paiement
- Une dégradation des conditions de travail
- Une organisation du travail floue sur du long terme
- La mise en difficulté des nouveaux embauchés

# FOCUS SUR LE SECTEUR DES LIQUIDATIONS



A la question de savoir quels moyens ont été mis en œuvre par les directions pour résoudre les problématiques de ce secteur, il a été répondu :



Dans la réponse « Autres », nous retrouvons :

- Embauche de contrats de qualification
- moins de front office pour libérer du temps de production
- mise en place d'une cellule de pré-instruction des dossiers

# FOCUS SUR LE SECTEUR DES LIQUIDATIONS



Voici quelques données chiffrées illustrant les moyens utilisés par les Caisses :

- **heures supplémentaires** : en moyenne **1 ou 2 samedis par mois** dans une caisse et dans une autre, **des heures en semaine et 15 week-end** de prévus entre début juillet et le 31 décembre (y compris le 24 décembre matin).
- **8** personnes en **contrat de qualification** + **2** en **contrat d'apprentissage**
- **Des CDD de 6 mois max** : au moins **4** CDD embauchés, **à la fin de leurs contrats, ils sont remplacés par d'autres CDD rattachés aux mêmes missions.** Dans une autre, c'est **15** personnes en CDD depuis 01/2022 pour une durée de 3 à 6 mois.
- Création d'une **TASK-FORCE** composée de **10 agents instructeurs** pour "faire du chiffre"
- **3** ETP (+**2** depuis 05/2022) pour **l'entraide locale** (liquidation + contrôle)
- **1** recours à l'entraide nationale temporaire

# FOCUS SUR LE SECTEUR DES LIQUIDATIONS



100% des répondants considèrent que les moyens mis en œuvre par leur Direction sont insuffisants pour résoudre les différentes problématiques rencontrées dans ce secteur.

Pour vous ces problématiques peuvent être résolues en travaillant sur 4 axes :

- **Un déséquilibre charge / ressources et effectifs**
- **La mise en difficulté des nouveaux embauchés**
- **L'arrivée des nouveaux outils**
- **Une dégradation des conditions de travail**



## Un déséquilibre charge / ressources et effectifs

- Des embauches en CDI au lieu de recourir en permanence aux CDD (4x)
- Les dernières COG nous ont essoré et nous ne sommes plus assez nombreux pour traiter les dossiers, il faut arrêter les rendus de postes. (3x)
- Un renfort nécessaire d'effectifs, mais qui ne peut être bénéfique que si on donne des moyens et du temps à la formation des nouveaux arrivants, pour qu'ils puissent aborder leur métier plus sereinement et plus efficacement.
- Du recrutement est nécessaire surtout sur les postes stratégiques et managériaux car les salariés sont en difficulté. Beaucoup de départs sont non remplacés.

## La mise en difficulté des nouveaux embauchés

- Il faudrait former les collègues de la plateforme téléphonique à l'instruction niveau 1 des dossiers retraite (enregistrements des dossiers, pré instructions) cela leur permettrait également de valoriser cette activité lorsqu'ils voudront postuler dans les services de liquidations.
- Il faut également revoir la politique en matière de formations : nous avons besoin de conseillers qui conseillent, reçoivent les assurés et traitent les droits, pas seulement les régularisations de carrière.
- Le retour à des formations collectives en présentiel, limiter au maximum les e-learning qui isolent les apprenants et ne leur permettent pas d'assimiler le contenu.
- Désormais, la Carsat recrute des techniciens carrière N3 pour les passer ensuite conseiller retraite N4, mais en attendant, ils ne traitent que des régularisations de carrière

## L'arrivée de nouveaux outils

- arrêter d'utiliser SYRCA / RGPU et revenir au SNGC en attendant que SYRCA / RGPU soient stabilisés
- livrer des applications mieux abouties pour éviter les procédures de contournement incessantes
- Accélérer l'efficacité des nouveaux outils pour ne pas subir une transition longue.
- Eviter de travailler sur les 2 outils tant que le nouveau n'est pas prêt
- Des outils efficaces
- Une remise en question de la fiabilité des outils informatiques que les TCR utilisent. Un effort pour rétablir un accueil physique digne de ce nom en agence, pour les publics fragilisés (illettrisme, illettrisme, etc...). Toutes les situations ne peuvent se résoudre par visioconférence.

## Une dégradation des conditions de travail

- revenir à un accueil de proximité et de qualité en agence / les MFS ne sont pas techniciens retraités et ne peuvent faire que des réponses de niveau 1
- Concernant l'accueil, il faut revenir à l'accueil libre (le CICAS le remet en place) car plus nous recevrons d'assurés, plus ils seront conseillés et informés correctement sur leurs droits et les démarches à accomplir, plus nous pourrons traiter les demandes dans les temps
- Une meilleure organisation du travail

# FOCUS SUR LE SECTEUR DES LIQUIDATIONS



## Difficultés avec l'outil SYRCA à 87,5% :

- Pertes de droit de certains assurés car les dossiers urgents sont perdus au milieu du réservoir SYRCA et arrivent tardivement auprès des techniciens.
- Le nombre de retraités payés hors délai et avec rupture de ressources augmente.
- Problème de synchronisation, décrochage, bugs récurrents. Dossiers KO, délai du batch et retour trop long
- Les dossiers doivent être traités en plusieurs temps : clôturer la régularisation de carrière, attendre 2 à 11 jours la synchronisation au RGCU, clôturer le droit et contrôle aléatoire.
- Gros problèmes de pilotage des flux.
- Des anomalies de fonctionnement : obligation de traiter certains dossiers lors des journées retour SNGC (ancien applicatif) et trouver des solutions de contournement pour chaque cas détecté (en nombre élevé et incessant).
- Stock élevé de dossiers en cours et SYRCA n'affecte pas les dossiers correctement dans les portefeuilles de distribution.
- Objectif national de liquidation raccourci mais délai de traitement rallongé des dossiers (gestion simultanée par le TCR de SYRCA et de l'OR pour l'enregistrement des dossiers). (3x)
- Les consignes changent régulièrement les fiches de consignes métiers et outils de plusieurs dizaines de pages réactualisées chaque fin de semaine, impossibles à assimiler pour les TCR malgré l'aide des référents techniques.

# FOCUS SUR LE SECTEUR DES LIQUIDATIONS



## Le secteur a des difficultés avec le RGCU à 100%, les voici :

- Problème de décrochage et déconnexions fréquentes
- Mauvaise remontée de données carrière / calcul de retraite faux donc obligation de traiter certains dossiers au SNGC
- Vérifier systématiquement si la duplication SNGC/RGCU est correcte parce que beaucoup d'anomalies
- À chaque arrivée d'un autre régime au RGCU ça crée de nouveaux dysfonctionnements, des anomalies de report, de nouvelles consignes de travail, des problèmes sur des dossiers déjà en cours...
- Difficultés de prise en main par rapport à CCA qui était beaucoup plus compréhensible et avait une meilleure lisibilité sur la carrière pour bien l'analyser. (x4)
- Délais d'attente entre la liquidation de la phase carrière et la phase liquidation DP
- 100% des dossiers travailleurs indépendants sont ou ont été bloqués pendant un certain temps
- Obligation d'attendre J+2 ou J+3 l'alimentation du RGCU pour passer les dossiers en vérifiant au quotidien le tableau de synchronisation SNGC/RGCU

# FOCUS SUR LE SECTEUR DES LIQUIDATIONS



**Le secteur a des difficultés avec ORELI à 85,7%, les voici :**

- Les agendas de rendez-vous sont complets trop rapidement (dans la journée) et avec des rdvs téléphoniques pris par l'assuré souvent mal ciblés (ex-dépôt de dossiers au lieu de demande de renseignements) / risque de ne pas recevoir les assurés prioritaires / pas possibilité d'aider un collègue s'il est déjà en rdv / pas de possibilité de prendre un rdv en urgent hors plage de rdv avant 3 jours
- ORELI c'est 2 outils : **ORELI base usager** (gestion de planning des rdv et préparation des entretiens) et **ORELI réception** (gestion de l'entretien en direct). Ce qui nécessite plus de manipulations informatiques. **ORELI réception** est un outil statistique sur la durée des rdvs. Il est difficile d'agir à posteriori (si oubli ou panne informatique...). Bug informatique qui empêche la prise de rdv ultérieur pour l'assuré si la procédure n'a pas bien été effectuée.
- Problème de duplication dans la GRC des messages internes qui peuvent être très utiles pour aider les collègues du 3960
- Multiplications des outils pour l'accueil (GRC, ORELI, base usager, réception, ESTEIR) – perte de temps
- Pour les rdv visio il y a des problèmes avec l'outil qui a des dysfonctionnements informatiques. Visioconférence est HS depuis la mise en place de l'outil, ce qui oblige les TCR à mener leurs entretiens par téléphone.
- On remarque aussi que de nombreux rdv sont pris d'assaut. L'offre n'est pas suffisamment importante et il n'y a pas assez de filtres.
- Des assurés trouvent des motifs pour forcer le système. Par exemple, des assurés déclarent avoir besoin d'aide à la suite du décès de leur conjoint, ils ont accès à un rendez physique. Mais leur conjoint n'est pas décédé...
- Temps de rdv raccourci pour le dépôt des dossiers : production au détriment de la qualité et du service rendu à l'assuré

# FOCUS SUR LE SECTEUR DES ACCUEILS



**100% des répondants indiquent qu'il y a des difficultés dans le secteur des accueils.**

**En voici les raisons :**

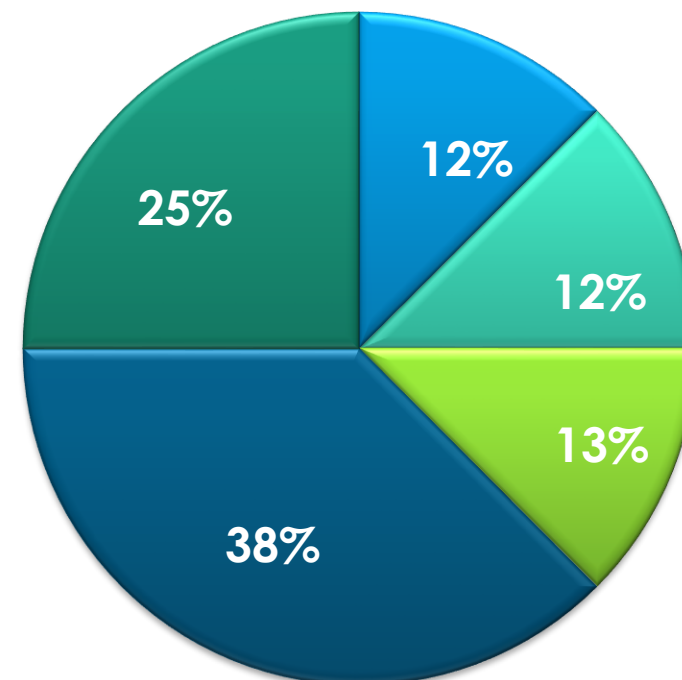
- Il n'y a plus d'accueil spontané. Le changement de politique d'accueil (uniquement sur RDV) a un impact négatif. L'accueil libre permettait de répondre instantanément aux assurés et faisait baisser les risques de violence, incivilités et agressivités.
- Il arrive qu'une direction ne souhaite pas afficher les horaires d'ouverture des agences retraite sur les portes d'accueil et cela génère des situations de violence, pour les assurés qui ont fait beaucoup de kms et qui trouvent porte close.
- le logiciel ORELI pose des difficultés d'accueil
- Beaucoup de réitération parce que le back office ne suit pas
- Pas assez de plages de rendez-vous en agence
- La durée de 30 minutes fixée pour certains rendez-vous n'est pas adaptée. Trop courte pour faire du qualitatif et un vrai accompagnement.
- Accompagnement des Travailleurs indépendants insuffisant, pas adapté par manque de formation des agents d'accueil.
- Les assurés les plus fragilisés n'ont pas la capacité de gérer leur situation sur internet, et donc de bénéficier des services proposés dont la prise de rdv.

# FOCUS SUR LE SECTEUR DES ACCUEILS

**38%** des réponses indiquent qu'aucuns moyens n'ont été mis en œuvre par la Direction pour résoudre spécifiquement les problématiques de ce secteur

**25%** des réponses correspondent à d'autres moyens que ceux listés :

- Les rendez-vous téléphoniques sont développés
- Les nouveaux agents sont lancés dans le grand bain des rendez-vous sans une base de formation sérieuse à l'accueil.



■ l'embauche de CDI

■ l'embauche de CDD

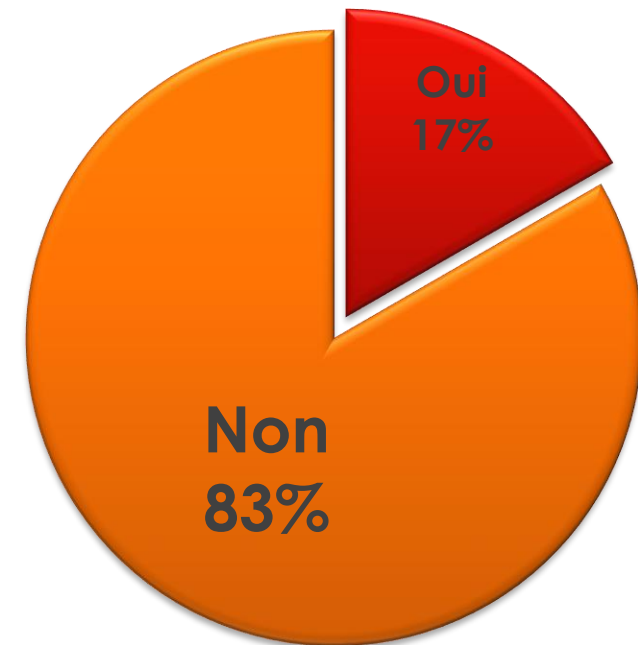
■ l'entraide

■ aucune

■ autre (précisez)

# FOCUS SUR LE SECTEUR DES ACCUEILS

**83,3%** des répondants indiquent que les moyens mis en œuvre ne sont pas suffisants pour répondre aux différentes problématiques rencontrées dans ce secteur.





# FOCUS SUR LE SECTEUR DE L'ACCUEIL



## Les difficultés rencontrées peuvent être améliorées, par :

- L'embauche de personnel, pour augmenter les plages d'accueil sur rdv et la réouverture du pré accueil.
- La nécessité d'ouvrir plus de plages d'accueil et à donner plus d'accès aux assurés (les assurés privilégient généralement des accueils en agence et/ou en permanence).
- L'accès aux accueils à tous les assurés, parce que chacun peut avoir des besoins particuliers, même ceux considérés autonomes "digitalement".
- Ne pas décharger les missions d'accueil sur les Maisons France Services qui font un accueil de 1er niveau uniquement.
- La législation est complexe et des droits peuvent ne pas être demandés par méconnaissance (retraite progressive, retraite anticipée pour handicap et carrières longues, retraite pour incapacité permanente, retraite à taux plein et minoré, ASPA et pensions de réversion).
- Il faudrait assumer le "tout rendez-vous".
- L'accès aux véritables horaires d'ouverture des accueils par les assurés.
- L'accès aux formations des nouveaux agents pour une prise de fonction dans les meilleures conditions possibles.

# FOCUS SUR LE SECTEUR DU CONTRÔLE



**100% des répondants ont indiqué que le secteur du contrôle rencontre des difficultés, les voici :**

- Manque de personnel, d'effectifs : augmentation du stock (trop important et récurrent) tout en développant le contrôle a posteriori
- SYRCA : les contrôleurs ont les mêmes problématiques que les instructeurs
- Les logiciels sont trop souvent en panne
- Manque de formation pour nouveaux logiciels
- La tension sur les stocks est passée de ponctuelle à perpétuelle.
- Le pilotage est chaotique.
- Surcharge de travail
- Création de multiples simplifications locales qui viennent contredire les notes nationales.
- Multiplication des sites où trouver la législation.
- Trop de spécialisations et toutes les complexités se concentrent sur certaines.

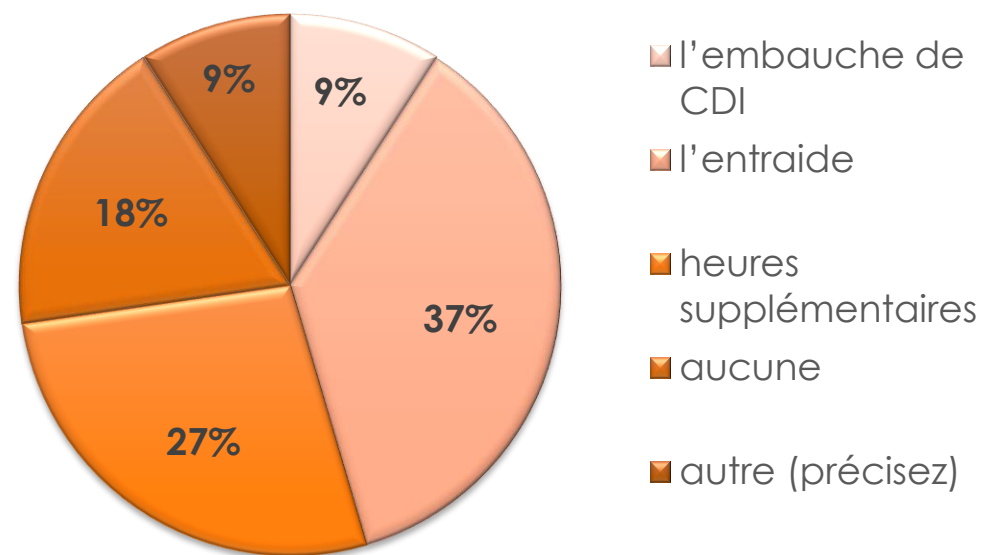
# FOCUS SUR LE SECTEUR DU CONTRÔLE



**Quels moyens ont été mis en œuvre par la Direction pour résoudre spécifiquement les éventuels problèmes de ce secteur ?**

Les moyens sont variés allant de plusieurs jours d'heures supplémentaires par mois jusqu'à aucune mesures.

Dans la réponse autre nous avons l'embauche de CDI qui seront formés sur un très long terme et au final pas forcément sur tous les droits.



# FOCUS SUR LE SECTEUR DU CONTRÔLE



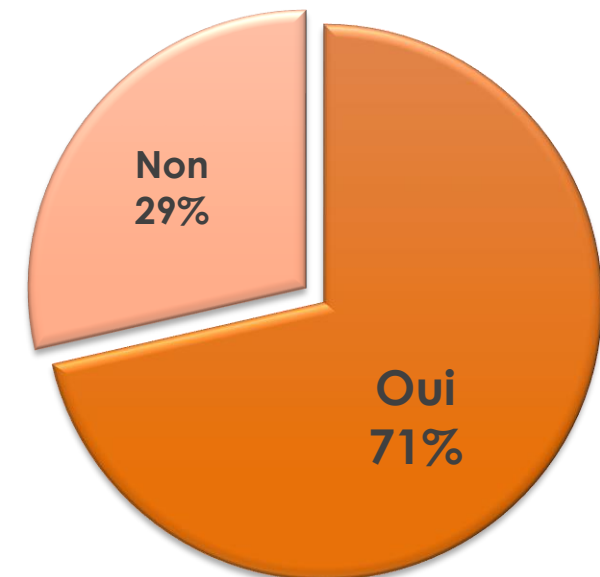
**100% des répondants indiquent que les mesures prises par leur direction ne sont pas à la hauteur des difficultés. Voici leurs propositions :**

- Embauches CDI et anticiper les départs.
- Fournir des applicatifs qui fonctionnent correctement
- Formations
- Réorganisations
- Regrouper la législation sur 1 seul applicatif.
- Arrêter les simplifications. Revenir à 1 erreur, 1 retour. Et ne pas obliger à calculer à la main si incidence ou pas.
- Plus de spécialisations qui créent des inégalités.

# FOCUS SUR LE SECTEUR DES RH

**71% des répondants indiquent que le secteur des RH rencontre des difficultés.**

- Manque de personnel
- Réduction du personnel et départs non remplacés
- Multiplication d'outils non aboutis (NOTILUS, Gestion des formulaires,...) donc problème de gestion des absences, frais...
- Manque de proximité avec les agents des sites extérieurs
- Difficultés à avoir des informations, délais trop importants



# FOCUS SUR LE SECTEUR DES RH



**100% répondent que les moyens mis en place par leur direction sont insuffisants et les Caisse ont besoin :**

- D'embauches
- De l'amélioration des outils existants
- De plus de déplacements dans les sites extérieurs
- D'une mise à niveau des compétences des managers.
- Les audits devraient être faits par des entreprises externes

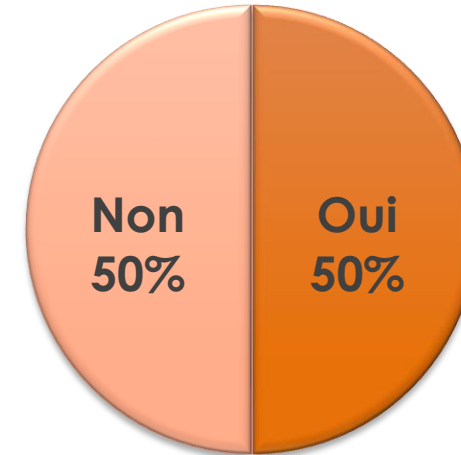
# FOCUS SUR LE SECTEUR INFORMATIQUE



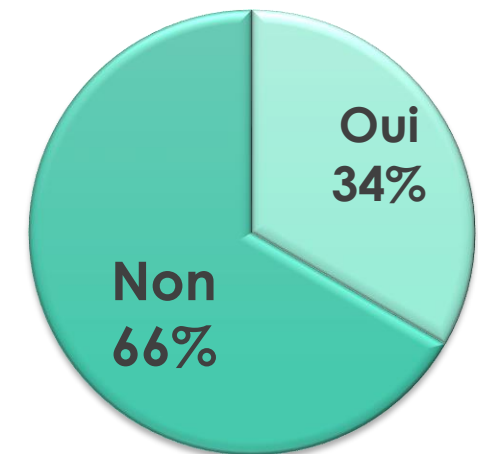
**50% des répondants indiquent que leur secteur informatique a des difficultés.**

Majoritairement par des soucis de recrutement.

les services cherche à recruter des informaticiens. Il est compliqué de trouver et de « fidéliser » les nouvelles recrues (problème d'attractivité, salaires trop faibles)



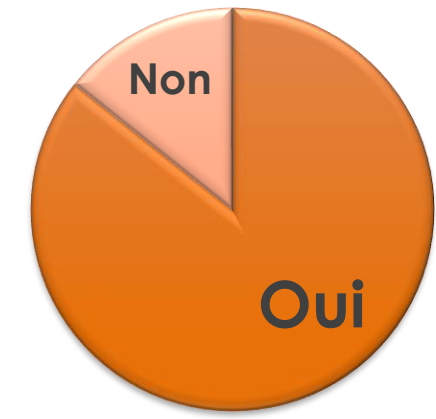
**66% expriment que les moyens mis en place par leur direction pour résoudre les différentes problématique du secteur sont insuffisants.**



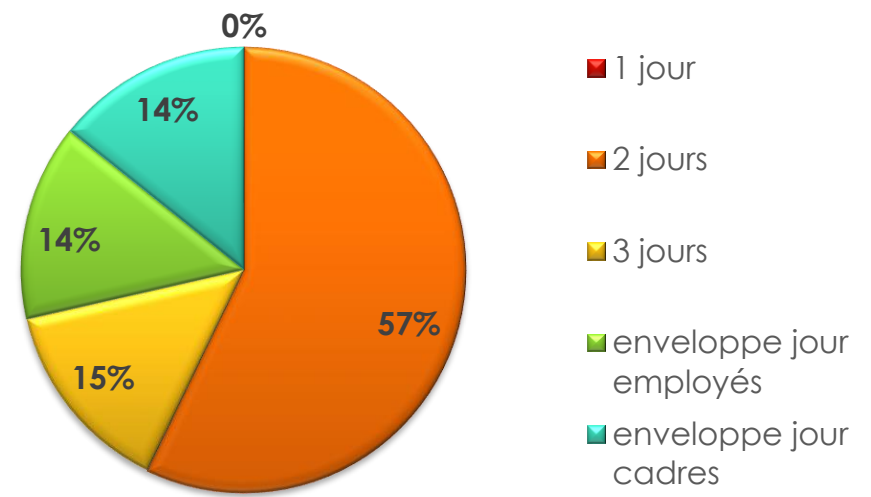
# FOCUS SUR LE TÉLÉTRAVAIL



Majoritairement, avant la crise, les agents bénéficiaient déjà du télétravail via un accord d'entreprise.



Majoritairement, les accords d'entreprises prévoient 2 jours de télétravail fixes.





# FOCUS SUR LE TÉLÉTRAVAIL



**De nouveaux accords locaux sont en cours de négociation prévoyant de nouvelles modalités, par exemple :**

- 3 jours maximum selon les besoins du service et les chartes d'équipe
- télétravail pendulaire fixe, télétravail pendulaire flexible, télétravail forfait jours de 10, 24, 42, 84 ou 102 jours
- formules fixe ou libre

# FOCUS SUR LE TÉLÉTRAVAIL



## Existe-t-il des difficultés liées au télétravail ?

Seulement un tiers des répondant ont indiqué OUI.

En fonction des projets de service et de l'organisation de ceux-ci des agents se verront proposer un nombre de jour maximum réduit par rapport à ce que prévoient les accords.

Il y a des différences entre métiers, services et secteurs.

Majoritairement vous nous indiquez que la direction met en œuvre les moyens nécessaire pour le télétravail.

# LES AUTRES SERVICES



**Existe-t-il d'autres services/secteurs en difficulté dans votre organisme ?**

Vous êtes 66% à nous dire que Oui il y a d'autres secteurs en difficulté dans les Caisses.

**Lesquels ?**

- Tous les services
- Liquidation des retraites TI
- Service social
- Les risques professionnels
- Champ de la désinsertion professionnelle

# LES AUTRES SERVICES

## Plus précisément...

- Tous les services manquent de personnel et d'applicatifs aboutis
- Les collègues TI ont intégré la CARSAT en 2020 et plus particulièrement sur la partie retraite TI. Ce sont des conseillers retraite mais ils n'ont pas eu le CQP. Ils ont des problèmes pour postuler sur d'autres postes. Il y a peu d'évolution professionnelle possible et beaucoup de démissions sont recensées. Il y a encore un problème d'intégration de l'activité TI au sein des Carsat.
- Le service social de la Carsat est exclu du SEGUR de la Santé. Les agents de terrain espèrent que les négociations accélèrent et aillent dans le bon sens.
- Service social : Charges de travail en lien avec le non remplacement des postes.
- Diminution de l'accueil physique pour les CSAM.
- Suite au recentrage des missions (prévention de la désinsertion professionnelle essentiellement) il n'y a plus aucune intervention en lien avec le public Carsat. Par ailleurs de plus en plus d'acteurs interviennent sur le champ de la désinsertion professionnelle avec plus de temps et de moyens d'où les inquiétudes sur le devenir du service et un mal être grandissant.

# LES CONSÉQUENCES

**Diriez-vous que les problématiques rencontrées dans les différents services / secteurs contribuent : (plusieurs réponses possibles)**

**100%**

à une altération de l'ambiance et de la qualité de vie au travail au sein des services/secteurs concernés

**83%**

à une baisse de la productivité

**100%**

à une altération de la qualité du service rendu aux assurés

**83%**

à une baisse de la performance globale de la Caisse

# LE DIALOGUE SOCIAL DANS LES CAISSES



**Pouvez-vous nous préciser la nature des questionnements et des sollicitations des salariés auprès de votre section syndicale au sujet de ces problématiques ?**

- Le manque d'effectif
- Les outils informatiques non performants
- La détérioration du service rendu en général (assurés et collègues..)
- L'augmentation du coût de la vie, La valeur du point,
- La classification,
- La surcharge de travail,
- La fatigue des salariés, le ras-le-bol,
- Sollicitation pour des demandes de ruptures conventionnelles.

# LE DIALOGUE SOCIAL DANS LES CAISSES



**Au sein des Caisses, le manque de dialogue social est essentiellement dû au fait que :**

- Les alertes ne sont pas toujours entendues voire minimisées
- Quand les alertes sont prises en compte, la Direction est impuissante au vu des contraintes de la CNAV et du Ministère
- Difficile de répondre à cette question dans le sens où, pour que le dialogue social soit satisfaisant, il faut qu'il y ait des résultats. L'écoute est présente mais la réponse n'est pas forcément là.
- Les échanges ont tendance à se tendre depuis le début de l'année 2022 (2 usages ont été supprimés sur décision unilatérale de l'employeur au sein d'un organisme)
- Nous sommes écoutés mais pour autant pas entendus