



**Instance :** INC Retraite

**Date :** 20 mai 2021

**Lieu :** Visio-conférence

**Participants :** CNAV, R. Villard, A. Blanckaert, E. Parlange, J. Friteau, V. Puche, E. Michon. OS. pour la CFE-CGC. L. Grandiean. M. Polette. C. Zağouri. J. Janvier.

## 1 - Interventions préalables des organisations syndicales

La plupart des organisations syndicales appelle l'attention du Directeur de la CNAV sur l'augmentation de la charge de travail et sur la réduction des effectifs qui induisent une détérioration des conditions de travail, sur le mal-être des salariés après un an de télétravail et sur la situation des salariés de l'ex-RSI mal intégrés à la Branche. Sont demandés des recrutements et des mesures financières.

La représentante du SNPDOSS CFE-CGC, Jacqueline JANVIER indique que le dernier rapport de la Cour des Comptes a mis en évidence le fait qu'un dossier de retraite sur 6 comportait une erreur. Elle demande si c'est exact et, le cas échéant, quels moyens le Directeur de la CNAV va mettre en œuvre pour régler cette situation et enfin quelle réponse sera apportée à la Cour des Comptes.

## 2 - Réponses de R. VILLARD aux questions posées par les organisations syndicales.

- Sur le télétravail, le Directeur de la CNAV fait référence au dernier accord de télétravail conclu dans la Branche destiné à permettre un « télétravail choisi et non subi ».
- Il confirme la baisse des effectifs mais la rapproche de la réduction du délai de traitement des demandes de retraite et de l'évolution du contenu du poste de technicien. Ces derniers ont été déchargés d'une partie de leurs tâches (téléphone, numérisation).
- En réponse à la question de la CFE-CGC, Renaud VILLARD indique partager le constat de non qualité dressé par la Cour des Comptes. 2020 a été une mauvaise année, il a été décrété que 2021 connaîtrait une mobilisation forte afin de redresser la situation. 2 leviers : A court terme, suspension de la formation destinée à faire évoluer les périmètres d'activité des agents et à long terme évolution des outils et de la stratégie de carrière.
- Il précise ensuite que la non qualité est apparue il y a 5 ans quand a été mise en place sa mesure par Orléans et Strasbourg. Selon Monsieur VILLARD « 10% à 12% d'erreurs sont des taux évidemment inacceptables ». Pour lui, le pilotage au flux doit participer au développement de la qualité.

## 3 – Ordre du jour de l'INC

### 31 – Etat des lieux de la Branche un an après le début de la crise sanitaire

**Antonin BLANCKAERT présente un diaporama sur la situation de la production :** 20 000 dossiers en stock en permanence mais seulement 15% de retards de paiement. Nombre de demandes en ligne supérieur aux engagements COG. Qualité de service sur la liquidation des droits dérivés et amélioration du service sur les ASPA. Moins de demandes de rendez-vous de la part des assurés et résultats très satisfaisants sur le téléphone. 91% de satisfaction client de la part des nouveaux retraités 2020.

En réponse à une question sur l'accueil, ce dernier indique que la CNAV souhaite respecter ses engagements COG et accroître son offre. Il fait état des RV communs proposés avec l'AGIRC ARRCO.

**Elsa PARLANGE, Directrice de l'innovation, présente à partir d'un diaporama la démarche d'innovation participative intitulée « La CNAV d'après »** qui doit aboutir à la rédaction de feuilles de route avec les directeurs de CARSAT fin 2020 et au lancement des actions ensuite.

**Jérôme FRITEAU donne lecture d'un diaporama sur l'« hybridation du travail »** sur laquelle a commencé à travailler un groupe pluridisciplinaire entre novembre 2020 et mars 2021 sous les angles du télétravail, de l'occupation des espaces de travail, des méthodes de management.

Il indique ensuite que le télétravail devra dorénavant se déployer sur la base de la confiance, du management par objectif et du maintien de l'autonomie des collaborateurs. Le dialogue social devra permettre un accord sur l'organisation du travail dans des bureaux partagés.

**Renaud VILLARD précise que les accords locaux sur le télétravail se multiplient et ce, dans le respect de l'accord cadre UCANSS,** la renégociation de cet accord cadre au second semestre pouvant éventuellement s'appuyer sur des innovations locales.

**Eric MICHON présente à son tour un diaporama sur la simplification des processus,** axée sur la dématérialisation de tous types de pièces entrantes ou produites. Les microfiches employeurs pourraient également être scannées. Des outils informatiques seront déployés dans ce cadre (SINERGI pour les factures, NOTILUS pour les frais de déplacements, VITAM pour les documents, EAEA). Sont également prévus l'intégration et l'envoi des courriers égrenés dans LICORNE et l'injection automatique des PJ dans les outils métiers.

**Véronique PUCHE présente enfin un diaporama sur les actions engagées par la Direction des Systèmes d'Information** pour permettre les accès à distance pendant la crise sanitaire.

### **32 - Bilan COG et Intéressement**

**Eric MICHON présente un diaporama complet sur les résultats COG, soit 86,75% comparables au résultat de 2019.** Les voies d'amélioration sont l'axe « qualité et conformité financière » (score de 67,27%) et « offre de service et satisfaction des usagers » (82,45%). La « performance opérationnelle » est scorée à 86,73% et les deux autres axes « économique » et « performance sociale et environnementale » sont à 100%.

Le taux de réalisation de l'intéressement (92,70%) est en forte progression, l'ajout d'indicateurs spécifiques à la crise (télétravail, e-learning, appels sortants..) et la neutralisation d'autres indicateurs ayant permis ce résultat.

**Le taux du genre le moins représenté aux postes de direction soit 27%,** identique au score de 2019 et en écart de 23 points par rapport à l'objectif COG appelle des observations de la part de la CGT qui estime qu'il n'y a pas de volonté de régler le problème et du SNPDOSS CFE-CGC, Jacqueline JANVIER précisant qu'elle a déjà évoqué ce sujet à plusieurs reprises en INC et que les ADD de sexe féminin inscrites sur la liste d'aptitude attendent de savoir quels moyens vont être mis en œuvre pour qu'on atteigne la parité sur les postes de Directeurs de CARSAT.

Renaud VILLARD, très contrarié, indique agir sur les leviers qui sont à sa disposition et notamment fixer des objectifs en termes de parts personnelles d'intéressement aux Directeurs de CARSAT.

La réunion est levée à 17h.