



Instance : INC Retraite

Date : 24 novembre 2021

Lieu : Format mixte

Participants : CNAV, R. Villard, E. Parlange, J. Friteau, V. Puche, E. Michon. OS, pour la CFE-CGC M. Polette, C. Zagouri, J. Janvier.

Interventions préalables des organisations syndicales

La plupart des organisations syndicales appellent l'attention du Directeur de la CNAV sur l'augmentation de la charge de travail liée à la mise en œuvre du nouvel outil de liquidation CIRCA en cours de qualification et au manque de formation des équipes. La dégradation des résultats, l'augmentation des sollicitations des assurés, l'insuffisance des effectifs et la nécessité de mesures salariales significatives sont également évoquées.

Martine POLETTE représentant la CFE-CGC demande un audit des nouvelles pratiques associant le terrain pour rechercher ensemble des solutions.

En réponse, Renaud VILLARD indique que les questions salariales relèvent du COMEX. Le déploiement de CIRCA est volontairement progressif. Les problèmes de pilotage sont réglés depuis le 15 novembre 2021. 2/3 des collaborateurs ont été formés. Il indique par ailleurs que tous les accueils ont rouvert.

Colette ZAGOURI, représentant la CFE-CGC lui précise que les accueils n'ouvrent que sur des créneaux très restreints.

Concernant la qualité de la liquidation, Renaud VILLARD indique qu'il avait « sonné l'alerte auprès des directeurs de CARSAT ». Il prend l'engagement « qu'elle va s'améliorer au regard des mesures prises ».

Martine POLETTE demande une gradation des priorités.

Renaud VILLARD développe sa stratégie :

- Réduire les « délais de couloir » dans le traitement des dossiers.
- Substituer des RV courts « les rendez-vous de la retraite » au RV actuels de plus d'une heure

En réponse à une question portant sur la liquidation des pensions des personnes résidant à l'étranger il indique que le délai s'est dégradé suite à la disparition de l'indicateur correspondant dans la COG actuelle. Il s'emploie à faire progresser ce délai « par d'autres moyens ».

En réponse à une question de Colette ZAGOURI sur la stratégie d'accueil il indique que la CNAV développe actuellement un nouvel outil qui sera déployé en avril 2022 et permettra aux assurés de choisir le type de RV souhaité.

I – Stratégie RSO de la branche Retraite

Eric MICHON présente le diaporama ci-joint. La stratégie de la Branche vise à aller au-delà des objectifs définis par l'Etat. L'objectif central est de « décarbonner » le fonctionnement. Un PARE (plan d'action responsabilité environnementale) regroupe toutes des dispositions applicables. Il sera suivi annuellement. Sur demande des organisations syndicales, il s'engage à faire des points de situation périodiques sur sa mise en œuvre.

Sur la question des surfaces occupées et l'hypothèse de flex-offices ou open-spaces, Renaud VILLARD répond que la branche étant propriétaire de la plupart de ses sites, elle peut difficilement les vendre en partie. Les bâtiments où le télétravail a engendré un sentiment de vide vont être « retravaillés ».

Sont également évoqués le renouvellement des parcs automobiles par des véhicules hybrides et l'accroissement de la durée d'usage des équipements électroniques.

II - Evolution des pratiques d'évaluation

Jérôme FRITEAU indique qu'un groupe de travail a bâti ce projet en mode « intrapreneurial » et en collaboration avec la DSI. 1800 collaborateurs ont été interrogés. L'EAEA actuel présente des limites (stress, lourdeur, charge rédactionnelle..).

Le nouvel outil consistera en des entretiens plus fréquents, une charge rédactionnelle moindre, une valorisation de la performance collective. Ils seront axés sur le développement des compétences et permettront une adaptation régulière des objectifs. La charge de travail des managers sera également évaluée.

Colette ZAGOURI approuve le principe de l'amélioration des modalités d'évaluation mais précise que les salariés se lassent de cet exercice dans la mesure où il n'y a pas de reconnaissance financière à la clef, les points de compétence étant attribués tous les 3 ans dans un souci de paix sociale.

Renaud VILLARD n'est pas d'accord avec l'affirmation selon laquelle les points de compétence sont attribués de cette façon.

En réponse à l'observation de Colette ZAGOURI, Jérôme FRITEAU indique qu'il existe d'autres leviers de reconnaissance que la politique salariale comme par exemple la participation des collaborateurs au développement de leurs compétences. Il précise qu'un lien avec les demandes de formation pourra être établi.

III - Transformation de l'informatique régionale

Véronique PUCHE présente les outils développés récemment à partir du diaporama ci-joint.

- MIHIR Mutualisation des Infrastructures d'Hébergement des Informatiques Régionales (déployé)
- TAPIR Téléadministration des postes de travail et des Infrastructures de réseau local (déploiement entre 2021 et 2025)
- ADIR Accompagnement des Développements Informatique Régionaux
- ISI-SU Interlocuteur d'Information – Support Utilisateur (déployé)

Un accompagnement RH est réalisé.

En réponse aux questions posées, Véronique PUCHE indique qu'il n'est pas envisagé de supprimer l'informatique régionale mais plutôt de promouvoir une entraide entre régions en fonction de la diversité des compétences présentes. Concernant les candidatures des informaticiens, celles-ci sont recherchées quand des missions sont confiées aux organismes locaux. En revanche, il n'est pas possible de confier des tâches à une personne isolée.