



**Instance :** INC Retraite

**Date :** 5 mai 2022

**Lieu :** Format mixte

**Participants :** CNAV, R. Villard, J. Friteau, V. Puche, E. Michon. OS, pour la CFE-CGC  
D. Le Page, G. Soudarin, J. Janvier, M. Polette, C. Zagouri.

## I - Interventions préalables des organisations syndicales

Les sujets évoqués sont :

- la nécessaire augmentation des salaires dans le contexte inflationniste actuel et la difficulté de fidéliser le personnel ainsi qu'un besoin de recrutements,
- les difficultés de gestion de la production avec une informatique défaillante et des outils non synchronisés ce qui génère un contexte anxiogène. Le SNETOSSA CFE-CGC demande une analyse de la situation du terrain.

Jacqueline Janvier, représentant le SNPDOSS CFE-CGC appelle l'attention du directeur de la CNAV sur le protocole d'accord signé le 22 février sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes lequel comporte un objectif « *de parvenir à la parité des équipes à tous les niveaux hiérarchiques y compris dans les comités de direction* ». Elle relève que désormais 4/11 directeurs de CARSAT sont des femmes et que la proportion de femmes se réduit parallèlement à l'augmentation du niveau hiérarchique dans l'Institution. Elles représentent 85% des employés, 60% des cadres de niveau 8 et 9 et 52% des agents de direction.

## II – Réponses de R. Villard

- La politique salariale

Le directeur de la CNAV indique que les mesures bas salaires qui vont entrer en vigueur étaient une réponse d'urgence à la reprise de l'inflation mais que « **l'employeur considère que l'augmentation de la valeur du point est prioritaire en période d'inflation** ». Pour lui, les négociations sur la valeur du point pourraient reprendre à l'automne suivant les avancées de la négociation dans la fonction publique ».

- Les moyens humains

R. Villard affirme que le recours aux CDD est très faible dans la branche. L'année 2021 a été marquée par une diminution de la productivité liée aux outils informatiques et aux formations intervenues en fin d'année.

- La charge d'activité

Le constat est dressé qu'elle augmente de 3% par an, sans doute du fait du babyboom et R. Villard n'exclut pas de demander des moyens humains supplémentaires dans le cadre de la négociation de la prochaine COG pour y faire face.

- La dégradation des conditions de travail

Elle est consécutive aux transformations d'outils de production très structurants actuellement déployés. La branche est « au milieu du gué », R. Villard ayant décidé de maintenir provisoirement l'utilisation de deux bases, le SNCG et le RGCU. La bascule des régularisations de carrières dans SYRCA est repoussée à septembre à la demande du collège des directeurs de CARSAT.

- Le stock de dossiers

30 000 dossiers de droits propres en solde fin 2021, avec des entrées supérieures aux sorties au premier trimestre 2022 mais situation satisfaisante pour les autres prestations. Les réponses aux sollicitations par mail, courriers ou téléphone sont en nette amélioration de même que la qualité de la liquidation, 2021 ayant été déclarée « année de la qualité ».

- L'organisation du travail

La CNAV va expérimenter la semaine de 4 jours en faveur notamment des personnes dont les tâches sont non télétravaillables. Elle est favorable au télétravail à raison de 2 jours par semaine. Les caisses ayant choisi de permettre 3 jours par semaine peuvent conserver ce dispositif car justifié. Un bilan sera dressé d'ici 2 ou 3 ans.

- L'égalité salariale femmes/hommes

Renaud Villard indique qu'il s'agit d'un fort point de vigilance pour lui et déclare qu'il conviendra de développer le vivier des cadres femmes de niveau 7 et au-delà ce qui est possible dans une Institution apprenante comme la nôtre.

### **III – Evolution de l'offre de service de la branche Retraite : la politique de proximité et ORELI**

La nouvelle politique nationale vise à « mettre l'accueil au service du conseil » pour aider les assurés à préparer leur retraite.

Le réseau faisait 500 000 rendez-vous par an il y a deux ans. Il faut donc augmenter le volume du front office.

**R. Villard précise que les techniciens du back office à forte expertise sont les plus aptes à gérer les questions liées à la carrière au téléphone et qu'il conviendra d'envisager de leur maintenir le bénéfice de la prime d'accueil de 6 % (article 23 de la C. Coll) qui leur est actuellement versée sans vérification de la réalité de l'accueil.** Pour le reste, des RV de 15 à 20mns en présentiel paraissent suffire.

A. Blanckaert, en réponse à une question, indique que le principe d'une agence par département est bien acté avec possibilité de 2 dans le Nord et l'Est. Un équilibre est à trouver entre réception des assurés et traitement des dossiers. La question du temps de préparation des RV n'est pas tranchée. Le niveau de satisfaction client de l'AGIRC-ARRCO, où les RV ne sont pas préparés, étant identique au nôtre.

V. Puche présente ensuite l'outil de prise de RV, ORELI, qui vient d'être mis en ligne. 62% des demandes portent sur des RV en présentiel, autres options : visio ou téléphone. L'outil demeure en phase d'amélioration.

### **IV – Point de situation sur la production Retraite : principaux résultats des indicateurs COG**

- Délai de traitement des dossiers de droit propres (déposés + 6 mois avant entrée en jouissance) : 75 jours en décembre et 72 jours en février/ max de 75 jours.
- Taux de dossiers déposés au moins 4 mois avant l'entrée en jouissance : 56% en décembre pour un objectif de 70%.
- Taux de dossiers notifiés avant la date de point de départ en retraite : 75% en décembre, conforme à l'objectif.
- Taux de dossiers comportant une erreur de portée financière 14% en 2021 pour un objectif de 9% avec une incidence financière de 1, 21% pour un objectif COG de 0,75%.