



SNPDOSS



RETOUR SUR L'INC CNSA

DU 5 JUILLET 2024

SYNDICAT NATIONAL DES PERSONNELS DE DIRECTION DES ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE

L'INC du 5 juillet portait sur la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie) et avait pour objectifs de :

- présenter la stratégie RH mise en place pour accompagner la stratégie globale de la caisse.
- décrire les efforts quotidiens pour améliorer la qualité de service au niveau territorial.
- clarifier le rôle de la CNSA et les évolutions en cours avec la branche autonomie.

Une Stratégie RH pour Accompagner la Branche Autonomie

Les nombreux recrutements dans le cadre de la première COG ont modifié la répartition des statuts à l'intérieur de la CNSA, avec une majorité de CDI UCANSS. Aujourd'hui, 85% des effectifs relèvent du statut UCANSS, et la proportion d'agents publics détachés est d'environ 15%.

Principaux Enjeux

- Accompagner la transformation de la CNSA en caisse de Sécurité sociale.
- Soutenir la croissance de l'établissement, avec un objectif de recrutement de + 80 postes pendant la COG 2022-2026.
- Améliorer le pilotage des ressources humaines.
- Améliorer le bien-être au travail.
- Construire des parcours adaptés aux besoins de chacun.
- Développer les compétences managériales.

Méthodologie

La stratégie RH repose sur 1 plan décliné en 7 objectifs, intégrant 85 actions opérationnelles, dont 81% étaient réalisées ou en cours de réalisation à fin 2023.

Un accent particulier est mis sur le dialogue social, avec le passage à un CSE et la mise en place de nouvelles structures de gestion des ressources humaines.

Développement de l'Attractivité de la CNSA

Pour accroître son attractivité, la CNSA a intensifié sa présence sur les réseaux sociaux et les sites d'emploi spécialisés, participé à divers forums pour l'emploi, et mis en place de nouveaux outils d'accueil et d'intégration pour les nouveaux employés.

La CNSA continue de jouer un rôle clé dans le soutien aux établissements médico-sociaux, tout en améliorant ses pratiques de gestion des ressources humaines pour mieux répondre aux défis de la branche autonomie. La mise en œuvre de cette stratégie RH ambitieuse.

Quelques chiffres de la Stratégie RH 2022-2024

- * 203 agents au 31/05/2024 (50 % de l'effectif à moins de 2 ans d'ancienneté)
- * 86% de salariés, 14% de fonctionnaires en détachement
- * 96% de cadres, spécialisés dans des métiers tels que le pilotage de SI, la réforme tarifaire, et l'animation territoriale.
- * La CNSA gère un budget de 40 milliards d'euros, dont 30 milliards pour les établissements médico-sociaux.
- * Un taux de féminisation de 68 %
- * 80% des agents formés en 2023, malgré une dynamique de recrutement intense.
- * Investissement financier en 2023 : 19 M€ pour les dépenses de personnel, 177 K€ pour la formation

A noter signature par la CNSA, à l'issue de l'INC, du *Manifeste inclusion* à l'instar de toutes les autres branches de Sécurité sociale

Chiffres clés des MDPH

5,94 millions : Nombre de personnes ayant au moins un droit ouvert à la MDPH au 31 décembre 2022.

5 652 : Nombre d'ETP en MDPH en 2022.

1,7 million : Nombre de personnes ayant adressé une demande à une MDPH en 2022.

4,4 mois : Délai moyen de traitement des demandes pour les adultes en 2022.

4,3 mois : Délai moyen de traitement des demandes pour les enfants en 2022.

75 658 : Nombre de participants à l'enquête de satisfaction en 2023, soit une augmentation de 14% par rapport à 2022

Une volonté affirmée d'amélioration de la qualité de service au niveau territorial

La qualité de service au niveau territorial est cruciale pour assurer une équité dans l'accès aux prestations et services, surtout dans le contexte des politiques d'autonomie pour les personnes âgées et handicapées.

Le cadre d'intervention de la CNSA

*** Un rôle d'appui à la qualité de service réaffirmée avec la création de la 5^{ème} branche**

L'article L 223-5 du Code de la Sécurité Sociale confère à la CNSA (Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie) la mission de piloter, animer et coordonner les acteurs impliqués dans le soutien à l'autonomie des personnes âgées et handicapées. Cette mission inclut l'assurance de l'équité territoriale, la qualité et l'efficacité des accompagnements. La CNSA joue également un rôle d'accompagnement et d'appui aux maisons départementales de l'autonomie (MDA) et aux maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) pour garantir la qualité de service et l'équité dans le traitement des demandes de compensation du handicap et d'aide à l'autonomie.

*** Des actions prioritaires définies dans la convention d'objectifs et de gestion 2022-2026**

La qualité de service est une priorité centrale dans toutes les branches de la Sécurité sociale, assurant l'équité de traitement entre les individus. La création de la 5^{ème} branche pour l'autonomie vise à garantir cette équité et à proposer des parcours d'accompagnement de qualité pour les personnes âgées et handicapées.

La gestion de cette branche pose un défi particulier en raison de la forte individualisation des droits et des réponses, rendant l'équité de traitement plus complexe à réaliser. Contrairement à des prestations familiales plus uniformes, la compensation du handicap nécessite une évaluation fine des situations individuelles, des besoins et des aspirations des personnes.

Pour soutenir cet objectif, la CNSA bénéficie de financements accrus issus de la solidarité nationale, incluant une part de la CSG (Contribution Sociale Généralisée) directement affectée à la branche autonomie. La stratégie RH de la CNSA ne s'applique qu'à la caisse nationale, nécessitant une collaboration avec un réseau d'acteurs territoriaux décentralisés (ARS, MDPH, conseils départementaux).

Pour concevoir une démarche de qualité de service territorial, la CNSA a capitalisé sur les pratiques existantes et s'est inspirée des outils des autres branches de la Sécurité sociale. Elle s'appuie particulièrement sur le réseau des MDPH pour garantir la qualité de service, en visant à harmoniser les pratiques à travers des conventions et des objectifs de qualité de service

Un cadre décentralisé

Enjeux de qualité de service des MDPH/MDA

La CNSA, et chaque département, partagent les objectifs de qualité de service des MDPH/MDA, formalisés dans une convention pluriannuelle (2021-2024) et une feuille de route stratégique. La conférence nationale du handicap de 2023 renforce ces objectifs, visant à faciliter les parcours, atteindre l'accessibilité universelle et promouvoir l'autonomie et l'autodétermination des personnes.

Les MDPH, qui accueillent un large public (1,7 million de demandes en 2022), présentent une grande diversité de tailles et de situations. Leur qualité de service est suivie par la CNSA à travers des feuilles de route et des mesures de satisfaction des usagers (baromètre, enquêtes annuelles). Ces outils permettent de piloter la qualité et de rendre compte de la transparence des résultats.

Mission d'appui opérationnel aux MDPH en difficulté

Pour accompagner les MDPH en difficulté, la CNSA a mis en place une mission d'appui opérationnel, inspirée des autres branches de la Sécurité sociale. Cette mission intervient en proximité pour diagnostiquer les problèmes et élaborer des plans d'amélioration de la qualité de service. Depuis sa création, elle a aidé une vingtaine de MDPH, avec des interventions adaptées pour augmenter la capacité de soutien.

Contexte de financement et de gouvernance

Les financements des MDPH proviennent de conventions constitutives du GIP (Groupement d'Intérêt Public), impliquant l'État, les conseils départementaux et d'autres partenaires.

Les conventions ont été établies en 2005 lors de la création des MDPH. Elles prévoient des contributions en nature ou en espèces de la part de tous les membres, y compris l'État, les conseils départementaux, les associations représentatives, et potentiellement d'autres partenaires comme le réseau de l'assurance maladie et famille.

L'État, via les ministères sociaux et l'Éducation nationale, a initialement détaché du personnel pour les MDPH. Cependant, ce soutien en personnel diminue progressivement en raison des départs à la retraite non remplacés.

Les conseils départementaux contribuent principalement en mettant à disposition des moyens immobiliers pour les MDPH. Leur soutien financier est rare, préférant apporter un soutien en nature (locaux) et en services support.

Depuis sa création, la CNSA intervient financièrement pour soutenir le fonctionnement des MDPH. Elle alloue des dotations aux conseils départementaux, qui les reversent aux MDPH. Ces financements de la CNSA ont été renforcés ces dernières années en réponse à la diminution des contributions des autres cofinanceurs et à l'augmentation des demandes adressées aux MDPH.

Perspectives

L'horizon pour la CNSA est d'élargir sa manière de travailler au bénéfice des personnes âgées et de leurs proches au sein du service public départemental de l'autonomie (SPDA). La réflexion sur le contenu de ce service public départemental a été posée par Dominique Libault. Le SPDA a pour objectif d'avancer sur la structuration de ce guichet transversal (personnes âgées / personnes handicapées) pour assurer un socle de 4 missions : à la fois l'accueil, l'information, l'orientation, la mise en relation mais aussi l'instruction des droits pour l'ouverture d'un certain nombre de droits spécialisés. Cela devra être un service qui soit aussi en capacité d'appuyer des solutions concrètes, des parcours pour les personnes qui en ont besoin, pour les situations les plus complexes. Mais aussi qui intervienne en repérage et en prévention. Et pour cela, il y a 2 éléments pour améliorer l'accès aux droits des personnes : c'est d'abord de faire en sorte que ce guichet soit plus visible mais aussi qu'il puisse « aller vers ». Il ne s'agit donc pas d'une structure juridique unique mais d'articuler, de coordonner des acteurs qui existent dans les territoires mais qui seront engagés par un même objectif de qualité de service.

La CNSA est mobilisée pour appuyer la préfiguration du SPDA qui est actuellement en cours en 2024 avec un travail :

- à l'échelle des territoires (démarches ascendantes qui partent de ce qu'imaginent et mettent en œuvre les acteurs dans les territoires avec un travail avec 18 territoires préfigurateurs)
- à l'échelle de la CNSA un appel à manifestation d'intérêt a été lancé pour identifier ces territoires préfigurateurs, les soutenir et les animer. D'autre part, la CNSA travaille à la construction d'un cahier des charges national qui vise à préciser les objectifs de qualité de service qui sont à atteindre sur chacun des blocs de missions tout ceci dans le respect des compétences et des spécificités des territoires.

L'objectif est de travailler à la généralisation du SPDA à compter du 1^{er} janvier 2025 par la mise en place d'une démarche projet pour structurer le SPDA tout en concevant les dispositions législatives support de sa généralisation. Les conseils départementaux sont très actifs dans les préfigurations comme ils le seront dans la généralisation parce que la gouvernance du SPDA reposera sur eux et leur articulation avec les ARS. L'ambition de la CNSA est de pouvoir s'articuler avec un réseau d'acteurs, plus visibles, mieux coordonnées, mieux intégrés pour pouvoir piloter des objectifs de qualité de service avec ce réseaux d'acteurs.

Préalablement et au cours de cette INC, la CFE-CGC a fait préciser plusieurs points clés concernant les actions de la CNSA notamment en ce qui concerne les effectifs, les rémunérations, le soutien financier aux MDPH, et l'impact de récentes directives et accords sur le personnel notamment sur le forfait mobilité durable.

* S'agissant de la Structure des Effectifs et Types de Personnel

Effectifs et Types de Contrats :

La CNSA emploie environ 198 salariés, dont la majorité relève du statut UCANSS (salariés de droit privé). Historiquement, il y avait une répartition de 2/3 de salariés de droit privé et 1/3 de fonctionnaires détachés. Actuellement, cette proportion a évolué avec environ 85 % de salariés UCANSS. Les fonctionnaires en détachement représentent environ 15 % des effectifs actuels. 2 agents, positionnés au niveau 5A, ne sont pas considérés comme cadres selon les critères spécifiques établis par la circulaire de l'UCANSS de 2005.

Personnels Médicaux et Sociaux :

3 médecins relèvent de la grille des employés et cadres (« personnels sociaux »), faute de pouvoir être recrutés sous la convention collective des praticiens conseils.

Taux d'Emploi des Personnes en Situation de Handicap :

Le taux d'emploi des personnes en situation de handicap à la CNSA est actuellement légèrement inférieur à l'obligation légale (moins de 3 %). Des actions sont en cours pour améliorer cette situation (nomination d'un référent RH Handicap ...)

* S'agissant de la politique de rémunération et des avantages sociaux

Les écarts de rémunération entre agents de droit privé (UCANSS) et agents de droit public sont minimes. La CNSA examine les cas individuellement pour harmoniser au maximum les avantages sociaux entre les salariés de droit privé et ceux de droit public. Toutefois, certaines initiatives, comme notamment le forfait mobilité durable, restent malheureusement spécifiques aux agents de droit public.

* S'agissant du soutien Financier aux MDPH et Autres Engagements

Les MDPH bénéficient de soutiens financiers à travers des dotations allouées par la CNSA. Ces dotations sont versées aux Conseils départementaux qui les reversent ensuite aux MDPH.

* S'agissant de l'impact de la Directive du 27 juin 2024 et notamment de la possibilité d'étendre les bénéfices du Ségur aux fonctions support, il a été indiqué que les personnels concernés sont ceux qui relèvent de la branche action sanitaire et sociale et donc *a priori* pas les personnels Ugecam qui relèvent eux du statut UCANSS. Sur les conséquences en termes de fidélisation du personnel et le sentiment d'iniquité que cela pourrait entraîner, l'UCANSS a indiqué qu'un travail est en cours à son niveau ainsi qu'à celle de la direction des Ugecam pour essayer de faire bénéficier du même dispositif et des financements y afférents les salariés relevant du statut UCANSS.