

Instance nationale de concertation

Séance du 26 juin 2003

Le 26 juin 2003, s'est tenue une réunion de l'Instance nationale de concertation, consacrée le matin à la branche recouvrement, et l'après-midi à la branche retraite.

Etaient présents :

Président de l'Instance Nationale de Concertation : Monsieur Patrick Hermange,
Président du Comité exécutif des directeurs et Directeur de la Cnavts.

– Pour la Branche Recouvrement

M. Frédéric Van Roekeghem, directeur de l'Acoss (assisté de Mrs Renard et Milliez).

– Pour la Branche Retraite

M. Patrick Hermange, directeur de la Cnav (assisté de M. Fito, Mmes Chabaud et Roche)

– Pour la Branche Famille

M. Jean-Claude Issindou représentant la Cnaf.

– Pour la Branche Maladie

M. Charles Serrano représentant la Cnamts.

– Pour l'Ucanss

M. Bernard Meunier, Directeur Adjoint de l'Ucanss
Mme Odile Leprette, Chargée de Mission
M. Alain Le Ray, Secrétaire

– Pour les Fédérations :

BALLINGER Jacky	CFDT	HOELTGEN Gérard	CFDT-PSTE
BANNER	CFTC	JULLO Jean-Noël	CFTC
BERARD Henri	SNFOCOS	LAVAUD Patrick	CFE-CGC
BODIN Alain	CFE-CGC	LENGLET Christian	CFDT
CHATENOUD Alain	UFICT-CGT	RACHED Claude	CGC
DECLERIEUX B.	CFTC	ROCHETTE Michel	CFT-FO
DIBOT Fabrice	CFDT	STARON Marielle	CGT
DIDIER Dominique	CGT	SZUFA Annie	SNFOCOS
HELME Guy	CFTC	VERGNES Lionel	SNAEDOS-CFTC

En préambule, **la CGT et la CFE-CGC** font observer que les orientations stratégiques sur les UGECAM vont être débattues lors du prochain Conseil d'administration de la Cnamts du 8 juillet 2003. Elles demandent à ce que l'Instance nationale de concertation se saisisse de cette question avant qu'une décision soit prise.

M. Hermange déclare qu'il va se rapprocher du directeur de la Cnamts afin d'examiner conjointement cette demande. En tout état de cause, il rappelle que la loi ne dit pas explicitement que tout projet conçu par une caisse nationale a vocation à être examinée préalablement par l'Instance nationale de concertation.

La CGT répond qu'il ne s'agit pas, en l'espèce, d'une réflexion mais bien de prendre une décision sur les Ugecam qui aura des conséquences sur l'emploi. Dans ces conditions, il est normal que l'Instance nationale de concertation soit consultée.

M. Hermange indique qu'il rendra sa réponse dans la journée. En ce qui concerne le compte rendu des séances des 4 avril et 14 mai, il précise qu'il sera diffusé prochainement. Enfin, il présente les excuses de Mme Fontaine qui sera absente de cette réunion en raison d'autres engagements prévus ce même jour.

M. Hermange passe ensuite la parole à M. le Directeur de l'Acoss qui rappelle les différents sujets inscrits à l'ordre du jour pour la branche recouvrement.

I. La COG 2002 – 2005

M. le Directeur de l'Acoss a présenté les grandes lignes de la COG au cours de laquelle l'Acoss et le réseau du recouvrement se sont engagés à :

- Placer les usagers au cœur du métier recouvrement en améliorant notamment l'accueil téléphonique et en développant les services multimédia et les téléprocédures.
- Fournir une information et une analyse financière et statistiques de qualité en mettant en place, à cette fin, une direction spécialisée en la matière.
- Optimiser le pilotage des missions et développer les ressources humaines pour atteindre les objectifs conventionnels.

Dans cette perspective, il s'agira à la fois de faire évoluer le dispositif de contractualisation et de réfléchir à la dynamisation de la mutualisation des fonctions.

II. Schéma directeur des systèmes d'information.

Le représentant de l'Acoss rappelle que ce schéma directeur a été approuvé par le Conseil d'administration du 23 mai dernier.

Il précise que le projet GDP 2000 n'ayant pas abouti, la Cnamts et l'Acoss ont convenu de relancer le projet en s'associant au sein d'une même procédure d'appel de marché afin, qu'à terme, l'ensemble des branches utilisent le même système.

D'une façon générale, il convient d'observer que les évolutions technologiques ont un impact sur l'organisation du travail. Au début des années 1990, le deuxième schéma directeur avait préconisé la mise en œuvre d'un poste de travail multifonctions par agent mais cette orientation a été abandonnée en raison du nombre croissant de composants à intégrer sur le même PC. Les réflexions menées pour le 4^{ème} schéma directeur ont confirmé l'approche métier en introduisant en plus le concept du « client léger ».

La CGT souhaiterait connaître le cahier des charges de GDP qui donne lieu à des problèmes d'interprétation de la convention collective nationale. Elle demande, par ailleurs, si un bilan a été dressé à la suite des expériences dites « bureaux sans papier » et si des conclusions en termes d'efficacité, d'adaptation du personnel et de formation en ont été tirées. Elle pose, par ailleurs, la question de l'accès à internet notamment pour les salariés qui travaillent directement avec l'utilisateur. Enfin, elle demande ce qu'il faut comprendre par « client léger ».

La CFTC considère que l'amélioration de la relation avec le cotisant passe par l'usage d'internet. De ce point de vue, il serait souhaitable de dispenser une formation adéquate.

La SNADEAOS – CFTC estime que le régime général devrait engager une réflexion sur l'informatique et ses applications.

A propos de l'actualisation des dépenses du personnel figurant à la page 42 du document présentant la COG 2002 – 2005, **la CGT-FO** demande si l'augmentation de la cotisation employeur Assedic de 0,30% a eu une incidence sur le budget 2003.

Le représentant de l'Acoss répond que cette augmentation n'a pas eu d'impact sur le budget qui n'a donc pas été réévalué.

Citant l'exemple de la fusion en cours de l'Urssaf de Montbéliard avec celle de Belfort, **la CGT-FO** estime que l'Acoss devrait analyser les conséquences conventionnelles au plan national de telles fusions.

M. le Directeur de l'Acoss précise que cette opération fait l'objet d'un suivi attentif.

La CGT souhaiterait obtenir un bilan de ces fusions et demande qu'au sein de l'Instance nationale de concertation les fédérations soient informées de façon très officielle de tels projets.

M. le Directeur de l'Acoss rappelle que les orientations contenues dans la COG visent à rapprocher les organismes sur les métiers de base. En tout état de cause, ces rapprochements ne peuvent se faire que si les conseils d'administration locaux émettent des souhaits partagés.

Le représentant de l'Acoss précise que deux conseils d'administration ont pris une décision de mutualisation. Il s'agit de l'Urssaf d'Arras et de Douai. Un autre projet est en cours intéressant les Urssaf de Laon et St Quentin.

Revenant sur la question de la CGT relative au logiciel GDP, **le représentant de l'Acoss** indique que le cahier des charges est retravaillé afin d'effectuer le meilleur choix possible du futur logiciel de paie.

La CGT-FO estime qu'il y a une volonté politique d'externaliser la maintenance et la gestion. Elle considère qu'il appartient à l'Ucanss d'assurer tout l'aspect gestion de la paie avec le concours des informaticiens des caisses nationales.

Le représentant de l'Acoss rappelle que le système GDP dont les caractéristiques ont été validées par l'Ucanss, a été adopté en 1992. Il est donc possible que des évolutions soient nécessaires.

M. Hermange objecte qu'il ne s'agit en aucun cas d'un choix politique mais plus simplement d'examiner la gamme des produits du marché, leur qualité et leur spécificité.

M. le Directeur de l'Acoss considère qu'il est important pour la branche de développer un système qui lui est propre tout en travaillant avec les autres branches et notamment la Cnamts, comme c'est le cas actuellement. Il faut faire en sorte que le futur système soit meilleur que le précédent.

La CFE-CGC et la CFTC constatent que les salariés n'ont pas accès à Internet, ce qui donne une mauvaise image de l'organisme au cotisant. Elles estiment qu'il serait nécessaire que la branche s'engage à permettre aux employés d'accéder à une formation ad'hoc. La question de l'ergonomie du poste de travail est aussi une préoccupation des organisations syndicales.

Le représentant de l'Acoss souligne que l'accès à Internet pose des problèmes de sécurité qui sont vitaux pour la branche. Il faut savoir qu'il est actuellement interdit aux Urssaf d'accéder à Internet en raison d'une possible propagation de virus. Il est donc nécessaire de blinder cet accès. En tout état de cause, d'ici quelques semaines, le gestionnaire du compte pourra accéder aux mêmes données que le cotisant.

En ce qui concerne la dématérialisation, **le représentant de l'Acoss** précise que les premières expériences ont débuté en 1993 à l'issue desquelles un bilan a été dressé. Il s'agit désormais d'exploiter l'aspect positif de ces données afin de travailler à l'élaboration d'un outil auquel tous les agents seront associés. S'agissant de l'ergonomie, un groupe de travail a été mis en place qui réfléchit à la fois sur l'ergonomie individuelle et l'ergonomie de l'organisation.

La CGT souhaiterait obtenir un bilan portant aussi bien sur la question de l'ergonomie du poste de travail que sur l'expérience du bureau sans papier qui aura certainement des conséquences quantitatives et qualitatives sur l'emploi.

Le représentant de l'Acoss souligne que tous les agents peuvent, si la direction le décide, avoir une adresse Internet. Par ailleurs, des outils sont mis en place afin de gérer les échanges et de permettre au gestionnaire de compte d'avoir accès aux mêmes informations et services que le cotisant.

Le SNADEOS/CFTC estime qu'une coopération entre les caisses nationales et un travail interbranche permettrait d'accroître la sécurité informatique et de développer les moyens dont ont notamment besoin les centres de secours comme celui de l'assurance maladie qui est actuellement sous dimensionné.

M. le Directeur de l'Acoss ne voit aucune objection à présenter dans le cadre de l'Instance nationale de concertation le bilan de l'expérience « bureau sans papier ». Il y'intégrera, outre le volet quantitatif, l'aspect « relations humaines ».

En ce qui concerne les centres de secours, **le représentant de l'Acoss** indique qu'ils sont désormais tous équipés à l'identique. Néanmoins, il paraît difficile d'imaginer dans l'immédiat des centres de secours interbranches car cela nécessiterait qu'ils aient les mêmes caractéristiques.

La CFDT demande si les mesures qui se mettent en place comme le guichet unique, le titre emploi service et la dématérialisation (Net Entreprise), auront un impact sur l'emploi. D'une façon générale, elle souhaiterait qu'un groupe de travail sur l'emploi, spécifique à l'Acoss, soit créé au niveau de l'Instance nationale de concertation.

M. le Directeur de l'Acoss précise que Net Entreprise n'aura pas d'impact substantiel sur l'emploi, ce qui ne sera pas le cas du guichet social unique dont une mission d'inspection a évalué la portée et les conséquences.

Actuellement, les modalités d'application ne sont pas encore connues de l'Acoss qui ne pourra se prononcer avec exactitude sur l'emploi que lorsque le mode opératoire de l'organisation aura été définie. En tout état de cause les choses se feront dans la transparence vis-à-vis du personnel. A titre d'information, le rapport de la mission d'inspection a été diffusé au réseau.

La CGT-FO souhaiterait qu'une négociation soit ouverte afin de garantir l'emploi du personnel sur place. Elle demande que soit communiqué prochainement le nombre d'agents dans la tranche d'âge compris entre 55 et 60 ans qui travaillent, d'une façon ou d'une autre, à la gestion des comptes des travailleurs indépendants.

M. le Directeur de l'Acoss répond qu'il n'est pas en mesure de fournir des chiffres mais il s'est efforcé à l'aide d'un panel représentatif par métier de savoir qui s'occupait de cette catégorie de cotisants.

Le représentant de l'Acoss évoque un chiffre de 35% d'agents équivalents temps plein qui travaillent à la gestion des comptes des travailleurs indépendants.

La CFTC estime que d'autres mesures comme le titre emploi service peuvent avoir des impacts sur l'emploi.

Le représentant de l'Acoss fait valoir qu'il s'agit de missions supplémentaires dévolues à la branche recouvrement, ce qui s'analyse en une évolution positive qui mérite néanmoins une approche organisationnelle claire.

Il est possible aujourd'hui de mieux distinguer le front office (relation de service) et le back office (traitement). Sur le back office, il apparaît nécessaire d'avoir une approche mutualisée des services afin de dégager des gains de productivité qui seront ensuite redéployés sur la relation de service qui constitue le métier de base (recouvrement contrôle, relation avec le cotisant) et qui doit, désormais, s'opérer à un nouveau de proximité suffisant.

Pour **le directeur de l'Acoss**, il s'agit d'utiliser au mieux les nouvelles méthodes de production en enrichissant les métiers qui seront positionnés sur la valeur ajoutée, à savoir la relation de service.

La CGT-FO fait état d'une rumeur qui attribuerait la gestion du titre emploi simplifié entreprise (TESE) à l'Urssaf de Paris et le chèque emploi service à l'Urssaf de Lyon. Il s'agirait là d'une évolution organisationnelle interne à la branche qui nécessiterait une négociation.

M. Le Directeur de l'Acoss répond que cette rumeur est sans fondement. IL précise qu'en ce qui concerne le titre emploi simplifié entreprise, un groupe de travail mène actuellement une réflexion sur le sujet dont les conclusions serviront de base à l'Acoss pour décider de la future organisation.

La CFDT constate que toutes ces évolutions futures déstabilisent le personnel. Selon elle, il est nécessaire que l'Acoss communique davantage sur ces sujets. Il serait par exemple souhaitable d'ébaucher un calendrier faisant mention des dates des décisions finales et celles de leurs applications ainsi que des précisions sur l'impact qualitatif ou quantitatif soient apportées.

Elle demande, par ailleurs, à débattre à l'INC ou ailleurs du guichet social unique lorsque le décret d'application sera paru.

La CGT constate que ces évolutions peuvent nécessiter une plus grande mobilité du personnel. Or la Convention collective est insuffisante sur ce sujet. Dans ces conditions, il faudra donner des garanties inter branches appropriées aux personnels concernés par cette question.

M. Hermange déclare qu'il s'agit d'un des points de la Convention collective qui méritera effectivement d'être revu en 2004.

III. Accueil téléphonique

Le représentant de l'Acoss rappelle qu'entre 1998 et 2001, la branche a mis en place une architecture de plates-formes téléphoniques. Un bilan de ces expérimentations qui porte aussi bien sur le service rendu, la performance que la qualité de la relation, a été dressé et sera présenté au Conseil d'administration de l'Acoss en juillet.

Il existe actuellement toute une panoplie d'outils pour répondre aux attentes des cotisants qui vont de la plate-forme physique à celle virtuelle. Afin de renforcer le dispositif d'accueil téléphonique, il est prévu d'augmenter les amplitudes horaires pour les porter à 45 heures en 2005. Un des objectifs majeurs de la COG 2002- 2005 en la matière est d'améliorer la qualité de la relation téléphonique en élaborant un cahier des charges qui reprendra les normes en standard de qualité.

La CGT demande si des personnels seront embauchés dans le cadre d'un CDD et souhaiterait, par ailleurs, connaître le niveau de classification des agents travaillant sur ces plates-formes.

Le représentant de l'Acoss précise que l'idée d'externaliser la relation téléphonique a été totalement exclue dans la mesure où il s'agit là du cœur du métier. En ce qui concerne le personnel, il est prévu un plan d'accompagnement afin de le fidéliser, et de lui permettre de bénéficier d'un vrai parcours professionnel.

Mr le Directeur de l'Acoss ajoute que la branche s'est engagée dans un travail de réflexion et il est donc actuellement difficile d'établir une relation avec le niveau des agents.

Le représentant de l'Acoss précise qu'une expérimentation est menée en Rhône Alpes sur une plate-forme du SECOM où les agents sont employés dans le cadre d'un CDD et classés au niveau II. Toutefois, il ne s'agit que d'une expérimentation que l'Acoss accompagne financièrement.

IV. La formation

Le représentant de l'Acoss rappelle que l'institut national de formation du recouvrement (INFERM) a vocation à piloter la politique de formation de la branche pour les métiers qui la concernent étant précisé qu'il s'agit de formations qui viennent en complément de celles dispensées par l'Ucanss.

S'agissant du métier d'inspecteur, la formation initiale a sensiblement évolué au profit d'un schéma en alternance sur 18 mois qui semble apprécié aussi bien par les élèves que par les Urssaf. En ce qui concerne les gestionnaires de compte, la formation initiale s'effectue sur 8 mois en alternance. Les modules de perfectionnement de ces agents restent performants bien qu'ils manquent de cohérence entre eux.

Enfin s'agissant du programme de perfectionnement des statisticiens, il est en cours d'élaboration.

La CFDT demande si un calendrier de prise de décision relatif au titre emploi service entreprise est connu.

M. le directeur de l'Acoss précise que TESE se mettra en place au 1^{er} janvier 2004. A cet égard il faut distinguer le TESE qui concerne les emplois occasionnels et particulièrement les salariés de certains secteurs (café, restaurant, BTP, commerce

de détail, ...) du TESE permanent qui intéressera les entreprises de moins de 4 salariés équivalents temps plein.

D'une façon générale, **M. le directeur de l'Acoss** estime que les choses se décanteront en septembre 2003. Il y aura nécessité de mieux communiquer sur tous les sujets qui inquiètent le personnel dans un contexte où beaucoup d'évolutions réglementaires apparaissent qui ne sont pas toujours faciles à gérer pour la branche.

La CGT fait savoir qu'elle a encore beaucoup de questions à poser, notamment sur la gestion des ressources humaines, la formation et la façon d'aborder le choc démographique qui se dessine. Elle interrogera la branche sur tous ces sujets par écrit.

M. Hermange propose d'aborder le bilan de l'expérience « bureau sans papier » lors d'une prochaine séance.

La séance de cette matinée est levée à 13 heures 15.

Séance du 26 juin après-midi : Branche Retraite

M. le Directeur de la Cnav rappelle les grands enjeux stratégiques de la branche retraite à l'approche d'une décennie 2004-2014 qui verra se combiner un afflux massif des demandes de retraite avec un départ conséquent de personnel.

Dans cette perspective, la période 2001-2004 est donc une période de préparation à ces enjeux démographiques et un plan d'action se déclinant en 5 grands champs de développement de la politique de Cnav a été élaboré :

1. Reploiement vers la proximité.
2. Reciblage de l'activité vers l'utilisateur.
3. Amélioration des performances.
4. Modernisation des systèmes d'information.
5. Politique « Ressources Humaines » de la branche.

M. Hermange évoque ensuite aussi bien les grands défis internes qu'externes qui se profilent pour la branche.

La CFTC demande comment la branche retraite entend faire face aux 400 000 bénéficiaires potentiels de départs anticipés dont un nombre important est susceptible de partir au cours du 4^{ème} trimestre 2003.

M. Hermange propose de répondre à cette question après que M. André Fito ait présenté les objectifs de gestion et les évolutions de la branche retraite prévus dans le cadre de la Cog 2001 – 2004 et répondu aux diverses questions.

L'évolution de l'architecture technique et des systèmes d'information

Le représentant de la Cnav fait observer que la mise en place de l'Outil Retraite (OR 2003) se situe dans la continuité des applications précédentes. Sa montée en charge qui devra être achevée en décembre 2003 apportera un certain nombre d'améliorations : fiabilisation des données détenues dans le système d'information, simplicité d'utilisation pour les utilisateurs, accès en temps réel aux informations concernant le dossier de l'assuré et possibilité de réaliser des traitements en direct avec l'assuré.

Il rappelle, par ailleurs, que le système BOREALE (Base Organisé Retraite Expertise Accueil Législation) qui est un portail fédérant deux bases de connaissance de la législation retraite que sont la base Nationale de Législation (BNL) et la Documentation Retraite Accueil (DORAC) permet au technicien d'accéder à des bases de connaissance complémentaires, via une seule icône sur son poste de travail.

Il va de soi que la mise en application de l'Outil Retraite 2003 nécessitera une formation pour les personnels concernés.

Le représentant de la Cnav confirme qu'il s'agit d'un élément très important dans la mise en place de l'outil surtout pour les salariés les plus anciens. Une organisation a donc été mise en place avec différents acteurs afin de préparer activement ces formations et de répondre au mieux aux attentes du personnel.

Dans la mesure où la notion de contrôle à priori disparaît au profit de contrôles automatiques et compte tenu du risque financier que cela induit, **la CFTC** demande que des critères de contrôle soient clairement définis.

La CGT - FO estime que cette question se pose avec d'autant plus d'acuité que la loi Fillon va entraîner un certain nombre d'incertitudes. Il est donc nécessaire que l'assuré connaisse les règles de liquidation pour vérifier si le montant de sa retraite est juste.

M. le Directeur de la Cnav considère qu'il est un peu tôt pour affirmer que l'actuel projet de loi génère une incertitude totale pour l'assuré. En tout état de cause, il existe des clauses de revoyure de façon à adapter les rythmes d'allongement de la durée de cotisations.

Par ailleurs, la branche est en mesure de fournir une estimation du montant de la retraite à un cotisant à partir de 55 ans.

Parallèlement, elle travaille sur des applicatifs simulation en fonction de données, de choix et de perspective de carrière. A partir de ces éléments, l'assuré sera en mesure d'évaluer le montant de la retraite du régime général et le taux de remplacement. Ainsi, l'assuré disposera d'une certaine visibilité.

En ce qui concerne l'outil de maîtrise du risque financier, **le représentant de la Cnav** rappelle qu'actuellement 100% des dossiers sont contrôlés révélant un taux d'erreur de 1% tandis que 80% des contrôles sont sans objet.

Un travail statistique important a fait apparaître que l'erreur n'était pas si aléatoire puisqu'elle trouvait son origine dans l'un des 3 paramètres suivants :

- le calcul
- le nombre de règles de droit
- le nombre de saisies

L'enjeu est donc de réduire ces sources d'erreur en intégrant dans le poste de travail un certain nombre de règles de droit ainsi que de formes de contrôle. Néanmoins, il est probable que la réforme des retraites va accroître le risque financier.

La CFDT constate que l'optimisation des moyens centraux a rencontré des difficultés. Elle demande si un bilan en a été tiré.

Le représentant de la Cnav précise que la situation s'est améliorée grâce à une forte mobilisation des équipes de tous les sites et notamment celui de Bordeaux.

Concernant le système d'information RH, il indique qu'il a été nécessaire d'adapter l'outil STARH aux règles de la Convention collective nationale. Les fonctions de base sont désormais assurées. Grâce à cet outil, la gestion des ressources humaines va pouvoir se développer.

La CGT demande pourquoi la Cnav a choisi un outil qui lui est spécifique.

Le représentant de la Cnav explique que GDP n'était pas compatible avec l'évolution de l'architecture informatique de la branche retraite.

La CGT constate que GDP peut conduire à des problèmes d'applications de la Convention collective nationale ce qui soulève des questions à l'heure où une nouvelle classification se négocie.

La formation

S'agissant de la rénovation de la formation de techniciens retraite, la CGT demande combien de temps dure désormais la formation de technicien.

La représentante de la Cnav précise qu'elle dure entre 5 et 6 mois. Elle repose sur l'alternance dont l'objectif est de confronter rapidement le stagiaire aux exigences du terrain ce qui permet de le rendre opérationnel plus vite.

La CGT constate qu'il s'agit d'une réduction substantielle de la durée de la formation.

Le représentant de la Cnav objecte qu'on est passé d'une culture encyclopédique à une culture logique et pragmatique. En tout état de cause, une base de données importante vient en soutien du technicien.

La CGT estime qu'il est vain de se référer à une base de données si l'on ne dispose pas du fond législatif particulièrement au moment où la législation se complexifie.

La CFDT – FO demande combien de temps durait l'ancienne formation.

Le représentant de la Cnav précise qu'elle durait entre 6 et 7 mois contre 4 mois et demi à 6 mois aujourd'hui sachant qu'il ne s'agit là que d'un temps indicatif puisqu'aucun organisme ne dispense une formation qui ne dure que 4 mois et demi.

La CGT demande qui effectuera le travail du tuteur lorsqu'il formera un technicien.

Le représentant de la Cnav répond que ce problème a nécessité une réorganisation.

La **CGT** souhaiterait savoir si un bilan de l'e-formation a été dressé.

Le **représentant de la Cnav** indique que le projet est toujours en phase d'expérimentation à Toulouse.

Le recrutement

Le **représentant de la Cnav** expose que dans le cadre de la COG 2001-2004 et compte tenu du temps nécessaire à la formation d'un technicien retraite, 304 agents sont recrutés par anticipation en 2003 et 920 le seront en 2004, répartis entre les différentes caisses régionales.

Evoquant les départs qui sont programmés, la **CFDT** demande si la Cnav envisage de les anticiper.

Le **représentant de la Cnav** précise que le chiffre de 1224 correspond à des créations nettes de postes et s'inscrit donc dans le cadre d'une politique d'anticipation.

La **CGT et la CFDT** souhaiteraient obtenir la pyramide des âges par niveau tant pour le management que pour la filière technique. La Cnav leur adressera les éléments à la suite de la réunion.

La modernisation de la gestion

Le **représentant de la Cnav** indique que les coûts ont été maîtrisés. Les effectifs ont augmenté de 3,5%. La productivité a elle aussi, sensiblement augmenté jusqu'en 2001 avant de connaître une baisse liée à la RTT en 2002. A partir de 2005 – 2006, celle-ci devrait de nouveau fortement augmenter.

Le développement de l'offre de service

Le **représentant de la Cnav** fait valoir que le réseau de proximité s'est renforcé avec au 31 décembre 2002, 233 agences fixes et 1877 points d'accueil retraite étant précisé que 40% des liquidations se font en agences.

Les objectifs de fin de COG sont désormais atteints. Le taux de satisfaction de l'assuré sur la qualité de service est de l'ordre de 96%.

La **CFTC** demande pourquoi certaines Cram n'ont pas atteint leurs objectifs.

Le **représentant de la Cnav** précise que le taux fixé de réalisation des objectifs fixé était de 75% ce qui est supérieur à celui des autres caisses nationales.

La réforme en cours

Revenant sur la question de M. Jullo relative à l'afflux des demandes de liquidation de retraite qui se profilent, **M. le Directeur de la Cnav** fait observer que la gestion du dossier se révèle difficile lorsque l'assuré a eu un parcours multi régimes et multi carrières.

Un ensemble de dispositifs sera mis en place afin de traiter de cette question sachant que la base de données de Tours dispose d'ores et déjà d'un certain nombre d'éléments.

Le représentant de la Cnav indique qu'au niveau national une plate forme téléphonique sera mise en place pour répondre aux questions liées à la réforme de la retraite.

Il est difficile d'évaluer la charge de travail supplémentaire que cela occasionnera mais on sait qu'il y aura un afflux de demandes d'assurés.

M. le Directeur de la Cnav explique que la Cnav travaille sur un plan de communication visant à éviter les demandes inutiles.

A cette fin, des supports explicatifs vont être diffusés, la plate forme téléphonique déjà évoquée va être mise en place et un projet de plaquette en direction des assurés sociaux du régime général devrait voir le jour. Toutes ces mesures doivent être complétées par les actions de communication gouvernementales qui devront se poursuivre.

Le représentant de la Cnav explique que la stratégie qui est envisagée consiste à déconnecter les informations sur la réforme du reste de la production.

La CFTC constate que des questions arrivent déjà sur le terrain notamment des personnes qui ont commencé à travailler à 14 ans.

M. le Directeur de la Cnav indique qu'il avait souhaité que la mise en œuvre de la réforme n'intervienne qu'à la moitié de l'année 2004.

La CFTC craint qu'il y ait un afflux d'assurés aux guichets.

Pour **le représentant de la Cnav**, les actions mises en place visent à éviter un engorgement.

Sur la demande formulée ce matin d'une possible réunion de l'instance nationale de concertation en juillet, **M. Hermange** indique qu'il s'est rapproché de la Cnamts où il lui a été confirmé que l'ordre du jour du prochain conseil d'administration portait notamment sur les Ugecam. Il lui a également été précisé que tous les conseils d'administration et tous les comités d'entreprises des Ugecams avaient été saisis à l'exception de celui de la région Centre. Une rencontre se déroulera le 4 juillet réunissant tous les Présidents des conseils d'administrations des Ugecam.

Compte tenu de ces éléments, **M. Hermange** propose d'inscrire ce point à l'ordre du jour de la prochaine réunion de l'instance nationale de concertation ou pourra également être abordé le bilan de l'expérience du « bureau sans papier »

Il suggère de fixer cette date au 18 septembre matin.

Cette proposition ne rencontre aucune objection de la part des organisations syndicales.

M. Hermange indique qu'une autre réunion de l'Instance nationale de concertation est prévue d'ici la fin de l'année 2003 qui abordera la question de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion de la Cnamts. Cependant, il n'est pas en mesure actuellement d'en fixer la date.

La CGT fait savoir qu'elle n'est pas sûre de pouvoir venir à la réunion paritaire nationale prévue le 8 juillet sur la classification. Elle souhaiterait que cette date soit reportée.

La CFDT constate qu'il aurait été plus logique que le conseil d'orientation procède à un bilan d'étape sur la classification après la tenue de la RPN du 8 juillet.

La CFE/CGC demande si une réunion paritaire nationale sur la prévoyance est prévue et à quelle date.

M. Hermange répond qu'une réunion est prévue fin septembre, début octobre.

Aucun autre participant ne souhaitant poser de question, la séance c'est levée à 16h40.