

Instance nationale de concertation
Séance du 28 février 2005

Le 28 février 2005 après-midi, s'est tenue une réunion de l'Instance nationale de concertation, consacrée à la branche retraite.

Etaient présents :

Pour la Branche Retraite

M. Patrick HERMANGE, Directeur de la Cnav
M. FITO, représentant la Cnav
Mme Caroline CHABAUD, représentant la Cnav

Pour la Branche Recouvrement

M. Philippe RENARD, représentant l'Acoss

Pour la Branche Maladie

M Jean Pierre BASILIEN, représentant la Cnamts

Pour la Branche Famille

M. ISSINDOU, représentant la Cnaf

Pour l'Ucanss

M. Bernard MEUNIER,
Mme Béatrice CHOLY
M. Gérard DURIER
Mme. Elise MAZURELLE
Mme Catherine TECHER

Pour les Fédérations :

COURTEL Nadine	CFE CGC
RACHED Claude	CFE CGC
RETIF Hubert	SNADEOS CFTC
JULLO Jean-Noël	CFTC
BANNER Hubert	CFTC
ZECH Daniel	SNFOCOS
COMPAIN Claire	CGT FO
ROCHETTE Michel	CGT FO
BARRES Gerald	CGT FO
EDELIN Daniel	CGT
DIDIER Dominique	CGT
LIS WILLIAM	UFICT CGT
DELBOE Christian	UFICT CGT
BELLOIR François	CFDT
DELANNOY Bernard	CFDT
CHAUVET Eric	SNPDOS CFDT

- En préambule, une Instance Nationale de Concertation sur le répertoire des métiers est prévue pour le jeudi 7 avril après-midi à 14h30.

Monsieur HERMANGE présente le contexte de la COG de la branche retraite. Il souligne le fait que la COG 2001-2004 qui s'achève a permis le lancement de différents plans d'action.

Il rappelle qu'il n'y a pas eu de problèmes sensibles excepté à l'occasion de la mise en œuvre de la réforme des retraites. En effet, on a assisté à une massification de la demande, un surcroît d'activité, qui a généré des difficultés. Ainsi, en 2004 les objectifs ont été tout juste atteints (76% alors que la barre était fixée à 75%).

Les décrets d'application concernant la réforme des retraites sont arrivés progressivement et ont donc engendré quelques difficultés en terme de communication et de politique d'information. Cependant, des améliorations ont été visibles dès l'automne 2004 et la situation est actuellement normale, stabilisée, c'est-à-dire équivalente à celle antérieure à la mise en œuvre de la réforme des retraites.

La nouvelle COG va s'inscrire dans ce contexte de stabilisation juridique jusqu'en 2008 et va permettre le lancement de nouveaux chantiers. Si les effets des mesures anticipées conduisent à lisser l'effet papy boom, le droit à l'information va en revanche engendrer une charge importante.

Les défis pour les 4 années à venir sont :

- Assurer la mise en œuvre de la réforme.
- Diversifier l'offre de service et assurer une fonction de conseil face à l'augmentation de la demande et au développement du consumérisme (attentes des assurés). Réorganiser l'architecture informatique (création de pôles d'expertise).
- Assurer une efficacité globale en rendant la gestion des cotisations des assurés la plus performante possible afin de re-crédibiliser les systèmes de répartition.
- Rénover les ressources humaines (analyse des métiers et des compétences).
- Renforcer le rôle de référent de la CNAV en facilitant les coordinations inter – régimes et en étant présent sur des grands sujets de société (contribution à la réflexion).

***Monsieur FITO présente
le projet de convention d'objectifs et de gestion 2005 – 2008
(voir document power point ci joint)***

Des échanges ont lieu sur différents thèmes.

Le premier thème faisant l'objet d'interventions est le recrutement de 300 seniors envisagé pour la branche retraite.

La CGT s'inquiète de la rémunération de ces seniors et de leur origine professionnelle.

Monsieur HERMANGE rappelle que la volonté de recruter des seniors est une position qui a été soutenue par les chefs de file des confédérations qui siègent au Conseil d'Administration de la CNAV. Il s'agit en effet de surmonter des charges importantes de reconstitutions de carrières durant quelques années.

La CFDT souhaite savoir comment sera organisée la décrue de l'effectif.

Monsieur FITO précise que les personnes recrutées dans ce cadre partiront à la retraite lorsqu'elles le souhaiteront, l'effectif cible ne pouvant prendre en compte que des hypothèses d'âge de départ à la retraite et ne pouvant qu'être estimatif.

La CGT demande à Monsieur Hermange de répondre aux questions posées par écrit par les fédérations.

Monsieur HERMANGE note que seule la CGT a adressé un courrier à la Cnav et propose d'en faire des photocopies pour les membres de l'Instance avant de répondre aux questions.

La CGT-FO remercie la Cnav pour l'avant-projet et présente oralement ses questions.

La CFTC considère que les 300 seniors qui doivent être embauchés ne doivent pas l'être uniquement pour une durée limitée de 3 ans et se demande quel sera le montant du salaire qui leur sera versé.

La CFTC évoque également les difficultés rencontrées sur l'outil retraite.

M. HERMANGE insiste sur le fait que les difficultés existantes ne sont que transitoires puisqu'une nouvelle version de l'outil applicatif retraite intégrera les nouveaux décrets. Fin 2005, cet outil sera amélioré et stabilisé.

Concernant les questions relatives au développement de plates formes téléphoniques, **M. HERMANGE** explique que l'objectif est d'alléger les charges des agences tout en évitant le déplacement de certains assurés. La mise en place de plates formes téléphoniques peut permettre un recentrage sur le cœur de métier.

Monsieur HERMANGE précise que la Cnav n'imposera pas d'organisation cible en ce qui concerne les plates formes téléphoniques car il est nécessaire de laisser une certaine souplesse à chaque organisme. En revanche un roulement des salariés y

travaillant pourra être envisagé afin qu'ils puissent, par la suite, devenir techniciens conseils.

Par ailleurs, s'agissant du redéploiement des caisses régionales dans le cadre de la politique de proximité, 60 à 80 agences supplémentaires devraient être créées durant la période de la prochaine COG, avec en moyenne une dizaine de personnes par agence. La cible est donc d'environ 300 agences au sein de la branche retraite.

Concernant la fermeture des points d'accueil retraite, il n'y a pas de nombre prédéterminé. Chaque Caisse régionale décidera en fonction des agences locales créées s'il est nécessaire pour l'accueil des assurés de maintenir les points d'accueil retraite. Il n'y a donc pas de schéma cible prédéfini. L'objectif poursuivi est d'harmoniser la répartition des points d'accueil et des agences de façon à assurer le meilleur accueil.

Monsieur FITO précise que d'une façon générale, il s'agit plutôt de privilégier le maintien des points d'accueil ouverts 5 jours sur 5 avec des services plus étoffés.

S'agissant des plates formes téléphoniques, **la CGT** voudrait des engagements sur le devenir et les conditions de travail de ces personnels : leur mode de recrutement, la nature de leur contrat, leur formation, la situation géographique des plates formes ainsi que leur nombre, le roulement des emplois, etc. Une charte interne serait sans doute nécessaire.

La CGT souligne aussi le danger de l'externalisation qui risque de devenir une solution permanente dès qu'une question nouvelle se fera jour.

M. HERMANGE précise que la formule des plates formes téléphoniques a vocation à donner des réponses de premier niveau. Il n'y a pas de projet d'externalisation dans ce domaine.

La CFDT se demande ce qu'il est possible d'espérer en terme de retour pour les salariés (salaire et intéressement), au regard des progrès de productivité demandés.

La CGT demande le chiffrage des gains de productivité.

Monsieur FITO répond que ces gains sont évalués à 18% pour la période 2001-2004 et à 15% pour la période 2005-2008.

La CGT évoque les marges financières prévues pour l'accord d'intéressement et souligne qu'il n'y a pas de redistribution aux agents des efforts de productivité qu'ils ont réalisés.

Monsieur FITO, pour répondre aux différentes questions sur les effectifs, commente les estimations concernant la période 2005-2008.

La CGT souhaite savoir si les démissions provoquées par le nouveau SDSI seront remplacées.

Monsieur FITO répond que cela dépendra du secteur et qu'un examen poste par poste sera effectué.

La CGT rappelle qu'elle estime que le SDSI de la branche maladie a été un échec.

Monsieur FITO explique que l'objectif est d'utiliser les compétences en interne. Deux millions d'euros sont prévus pour la formation des informaticiens de la branche.

La CGT demande une négociation.

Monsieur FITO rappelle que les évolutions des moyens informatiques se dérouleront de façon progressive sur 8 ans avec des reconversions de personnels vers les centres d'expertises et un renforcement des métiers de support aux utilisateurs. Il n'y aura ni licenciement, ni pré-retraite, ni mutation imposée. La diminution des effectifs se fera par non-remplacement des départs à la retraite.

La CGT insiste sur le fait que ces réorganisations ont un impact fort sur le personnel et demande des négociations sur le sujet.

Monsieur HERMANGE précise qu'il n'est pas prévu de négociation globale de branche sur ce sujet, compte tenu des éléments et des conditions de mise en oeuvre précisés par André Fito.

La CFE-CGC demande combien de postes de contrôleurs seront supprimés.

Monsieur FITO explique il s'agit de mesurer le poids du risque financier des dossiers. Plus le dossier est compliqué et nécessite de calculs, plus le risque est grand. L'objectif est de cibler les dossiers à risque c'est à dire environ un tiers des dossiers et de concentrer le contrôle sur ces dossiers. Sur la période, il pourra être envisagé une diminution de l'effectif des contrôleurs d'environ 7 à 8% par non-remplacement des départs à la retraite.

La CGT s'interroge sur les conséquences en terme de productivité de la diminution des effectifs des contrôleurs alors que les contrôles devront augmenter.

Monsieur FITO explique, qu'en ce qui concerne le contrôle des pensions de réversions, l'année 2005 constituera une année d'observation pour définir le risque réel. L'objectif sur le sujet est de privilégier les modes de contrôle automatique concernant en particulier les ressources, en développant les échanges avec la DGI.

La CFE-CGC souhaite savoir dans quelle mesure la CNAV participera au DMP, puisque la Caisse Nationale possède des bases utiles en terme de mutualisation.

La CGT demande pourquoi le volume d'heures des aides ménagères diminue.

Monsieur HERMANGE répond que l'objectif est de diversifier les réponses aux personnes âgées et de mieux développer les aides différenciées sans se focaliser sur les seules heures d'aides ménagères. L'enveloppe financière globale destinée aux actions d'aide au maintien à domicile des personnes âgées est maintenue mais il y a un rééquilibrage interne entre les différents types d'actions.

La CGT s'interroge sur les critères d'affectation géographique des centres informatiques.

Monsieur FITO explique que le vote du SDSI par le Conseil d'Administration n'a pas encore eu lieu. Par conséquent, il n'y a pas de localisation géographique définie. La Cnav a actuellement des hypothèses de travail qui prennent en compte en particulier la démographie des personnels informatiques au niveau régional.

FO demande quelle est la préconisation de la CNAV en terme de niveau de qualification des personnels travaillant dans les agences retraite.

Monsieur FITO répond qu'un technicien retraite en agence locale peut être positionné au niveau 4.

La CGT demande quelles sont les perspectives des salariés en terme de niveau de qualification au regard de la montée en puissance de la fonction de conseil.

Monsieur HERMANGE précise que la fonction de conseil fait partie de la fonction de technicien retraite actuelle.