



## INC RETRAITE DU 6 DECEMBRE

### **Des ambitions mais aucune réponse sur les effectifs et les moyens**

En amont de cette réunion, la délégation CFTC a lu la déclaration suivante :

---

La CFTC souhaite vous faire part de ses remarques concernant les effets de la COG 2014/2017

Nous constatons une dégradation importante des conditions de travail due à une augmentation des charges non en corrélation avec les moyens (restitution de postes)

Les salariés déplorent une détérioration des relations professionnelles et une perte du contact direct avec les assurés.

La situation des Carsat de Lille et Montpellier ne sont plus des phénomènes exceptionnels, d'autres organismes sont touchés par les stocks qui augmentent, des délais de traitement qui s'allongent ou qui nécessitent une révision

Vous n'êtes pas sans savoir que les demandes de liquidation retraite vont fortement accroître

Quelles seront les solutions apportées, comment sera géré l'adossement du RSI

A cet effet, la CFTC rappelle la demande faite lors des dernières INC sur la mise en place d'une instance réunissant les OS et les caisses nationales concernées.

---

Mr Villard entend les remarques des organisations syndicales et la demande d'une INC spécifique. Il apparaît en effet important de pouvoir collaborer de façon concertée avec l'ensemble des acteurs concernés : caisses nationales maladie, retraite et recouvrement ainsi que les caisses RSI. Mr Malric va d'ailleurs rencontrer prochainement les chefs de file RSI. Il confirme, par ailleurs l'intégration de celui-ci dans la future COG.

Sur les inquiétudes soulevées par la CFTC qu'il partage en partie, il reste persuadé que le développement du numérique, la mise en place d'accueil sur rendez-vous permettra une amélioration du service rendu. Des progrès restent à faire en matière de pédagogie, une réflexion est en cours sur la mise en place d'un espace libre-service accessible à l'ensemble de la population. Il n'en demeure pas moins que la Direction de la CNAV reste très vigilante sur les délais de traitement qui doivent être sinon améliorés au moins maintenus à un délai normal de 2 à 3 semaines.

Après ces échanges, nous abordons l'ordre du jour

## Point sur la production retraite

Les caisses de retraite ont vu leur stock considérablement augmenté sur 2017, cela est dû en partie à l'effet de garantie de versement. La situation est aujourd'hui stabilisée, 2 caisses restent cependant en situation critique.

La CFTC entend, mais alerte la Direction sur un stock d'EJ dépassées en hausse + 13,5% : qu'en est-il ? La CFTC souhaite avoir une analyse du stock, quels moyens seront ou ont été mis en œuvre ?

**Les réponses sont sans ambiguïté** : effectivement, ce stock est élevé mais il s'agit d'un stock maîtrisé du essentiellement aux règles de gestion imposées à la branche : (rétroaction possible car prise en compte dès le premier contact). La branche n'a pas su évaluer la charge de travail induite par de nouveaux comportements et a dû s'adapter en conséquence.

### Les moyens mis en œuvre :

- Déploiement d'actions leviers en fonction des caisses
- Déblocage de 89 CDD : 49 sur fin 2016 – 40 sur 2017
- Entraide entre caisses
- Heures supplémentaires
- Analyse affinée en vue d'amélioration des processus

70.000 dossiers de plus ont été traités en 2017.

## Orientations COG 2018/2021

### Contexte

-Refonte globale de la stratégie de carrière par un changement d'outil et d'organisation.

-Prise en compte effet réforme RSI

### Les orientations /Objectifs

→Mettre en place une logique de service en améliorant nos engagements de service (4 mois de délai)

→Aller vers de nouveaux publics (Travailleurs indépendants, actifs – de 55 ans, population fragilisée)

→Faciliter la retraite par un service plus fluide /plus simple.

### Leviers Clés

- 1 Approche systématique inter-régime (MSA, RSI)
- 2 Stratégie numérique
- 3 demande d'innovation participative : amélioration du service public

### Séquencement

2018 : offre de service Travailleurs indépendants, préparation nouvel outil carrières

2019 : déploiement outil < carrière > + déploiement offre de service aux actifs

2020 : relation client avec refonte outil GRC

2021 : refonte de l'outil retraite liquidation

La CFTC remercie la Direction pour ces informations et le dynamisme de la présentation, la branche retraite est active. Cependant, nous sommes très prudents sur la faisabilité sur le terrain d'autant que nous n'avons aucun élément sur les effectifs et les demandes de l'Etat sur la future COG. Comment intégrer de nouveaux outils ? Quel impact sur la formation ? Comment les personnels vont digérer ces nouvelles orientations alors qu'ils subissent encore les effets de la COG précédente ?

Sur les nouveaux outils, la CFTC alerte la Direction sur des dysfonctionnements qui perdurent et polluent le quotidien des agents.

Mr Villard est aussi sensibilisé sur la problématique des effectifs, des conditions de travail et la QVT. Des accompagnements forts en matière de formation seront mis en place afin de permettre une bonne appropriation de ces changements par l'ensemble des collaborateurs de la branche. Mais à ce jour, il n'a pas d'éléments précis de pré cadrage, le volet moyen/effectifs sera analysé courant février. Nous sommes actuellement en phase de préparation et d'évaluation des besoins en fonction des activités.

Il entend la préoccupation de la CFTC sur la recherche de gains de productivité et ses conséquences : déploiement de ces gains vers d'autres activités ou réduction d'effectifs. La vigilance est avant tout de s'assurer de maintenir un service public de qualité. Il faut également prendre en compte 2 aléas qui pourront télescoper les perspectives : RSI et réforme possible sur les retraites.

## Organisation du RSI

Quelques chiffres :

2millions de retraités en grande partie poly-pensionnés

2 800 000 cotisants dont 40% de micro entrepreneurs

Suite à la parution de l'article 11 : disparition du RSI au 1<sup>er</sup> janvier 2018, pilotage des activités par le Régime général

Pas de changement majeur pour le personnel RSI sur 2018/2019 : maintien des activités, maintien des budgets, conservation des IRP

Création d'un comité piloté par la caisse nationale déléguée des travailleurs indépendants pour définir et établir le schéma de transformation

La CNAV crée une Direction de programme qui sera en charge des relations et de l'intégration des collaborateurs RSI en charge de la liquidation retraite.

La CFTC souhaite rapidement une instance nationale de concertation sur ce sujet afin de pouvoir avoir des réponses coordonnées des 3 caisses concernées : des questions se posent sur la cible, l'action sociale, la communication, l'évolution des métiers.

Mr Villard donne son aval pour une instance nationale de concertation sur Janvier.