

# MISE EN ŒUVRE DE LA REFORME DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

Réunion de concertation sur la transformation du RSI

21 mai 2019

# 1. Point sur le processus d'affectation

## ***La campagne des premiers entretiens est achevée***

- **97 % des salariés employés et cadres ont été effectivement reçus pour leur premier entretien.**

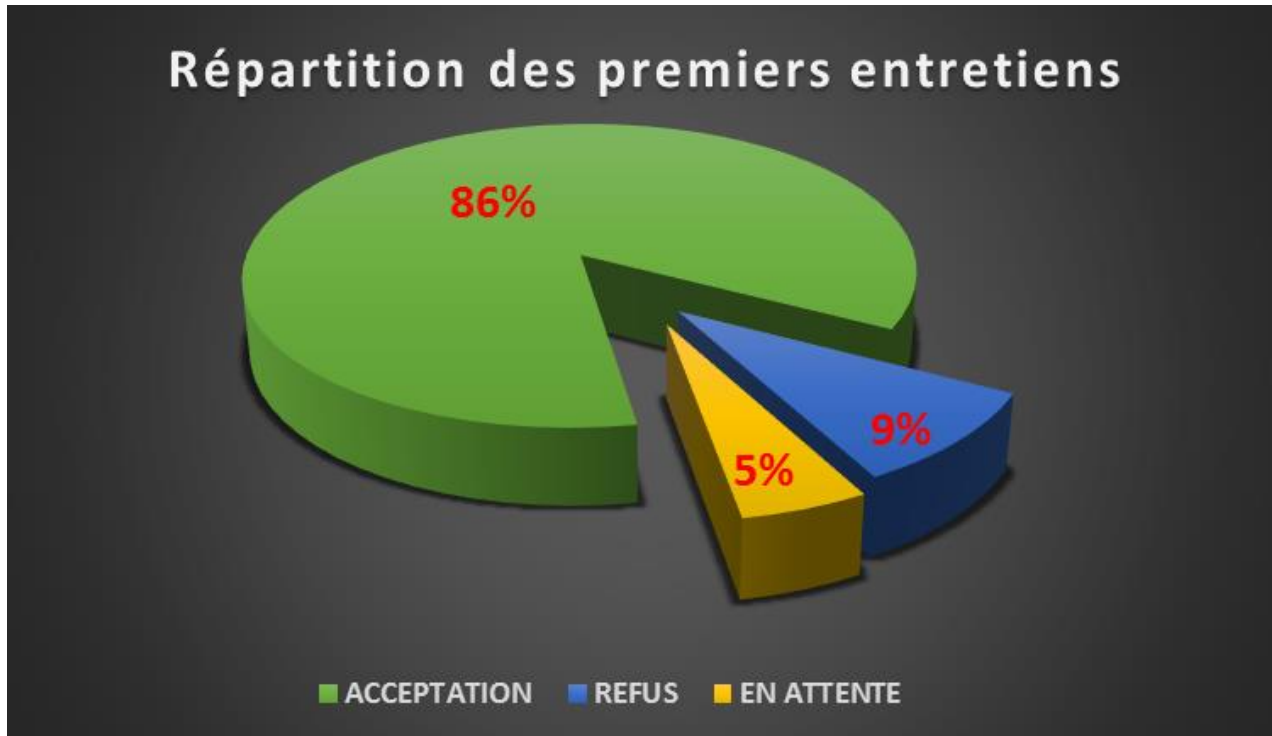
*Les entretiens non tenus ont pour cause une impossibilité pratique, ou un motif intervenu entre temps rendant l'entretien sans objet (mutation, départ...)*

- **Tous les entretiens programmés ont été tenus**

*Dans les 2/3 des caisses il reste au plus 2 à 3 salariés n'ayant pas encore répondu à la proposition reçue*

# 1. Point sur le processus d'affectation

***Une forte majorité d'acceptations sur les postes proposés en premier entretien***



- *Les refus sont répartis de manière équilibrée entre les branches*

# 1.Point sur le processus d'affectation

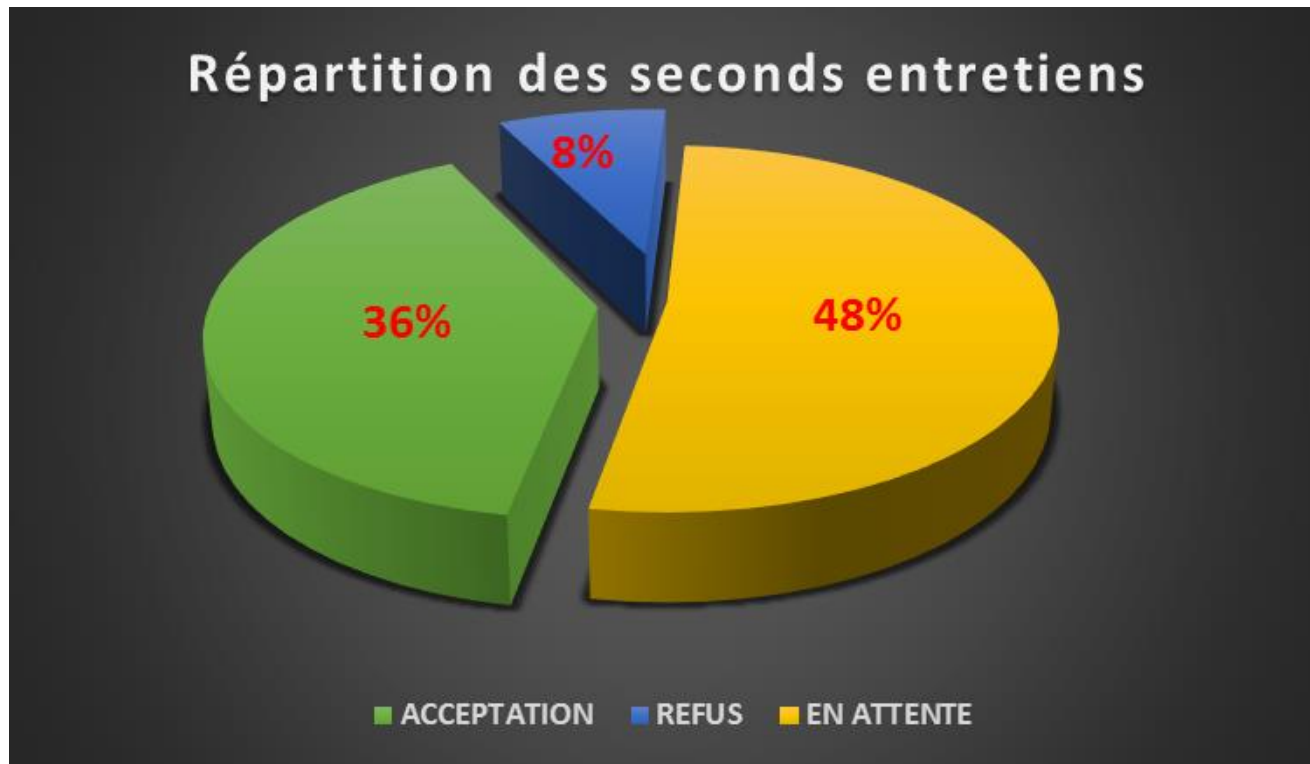
## ***1.3 Les situations particulières :***

Le cadrage COMEX de septembre 2018 identifie des catégories particulières:

- Les Représentants du Personnel dont les mandats représentent 25% du son temps de travail : Entretiens spécifiques (en cours)
- Les personnels en situation de handicap : Recherche systématique d'une proximité du domicile et du nouveau lieu de travail et réalisation des adaptations nécessaires du poste de travail avant transfert
- Les agents de Direction : le CNG suit les situations individuelles lors de ses réunions
- Les praticiens Conseils : La Cnam représente le Régime général pour tout entretien préparant le repositionnement des praticiens conseils

# 1. Point sur le processus d'affectation

## 1.4 Les seconds entretiens - Un processus entamé :



# 1. Point sur le processus d'affectation

## ***1.5 Les actions à mener / Le calendrier***

Cadre général

Les retours des propositions faites en premier voire en deuxième entretien

- En cas de refus, les situations sont examinées au niveau local par les CTSR
- Dans les cas qui le nécessitent (arbitrage entre caisses nationales) elles font l'objet de transmission au CNG,

Fin mai /début juin : achèvement de la campagne des deuxièmes entretiens

En cas de deuxième refus, le salarié sera informé sous dix jours de la mise en œuvre à venir d'une affectation d'office,

Celle-ci lui sera adressée au plus tard le 30 juin.

Le salarié pourra saisir de sa situation la cellule nationale de mobilité, dans les 30 jours calendaires suivant le repositionnement pour un nouvel examen de la situation et un entretien. La décision de la cellule mobilité est prise dans les 30 jours qui suivent l'entretien.

## 2. Point sur le transfert anticipé des personnels de la DSI et d'Auray

Le transfert s'inscrit dans le cadre d'un décret en cours d'examen :

- Les personnels de la Direction des Systèmes d'Information seront affectés, selon leur mission et lieu de travail, à l'ACOSS, la CNAV, la CARSAT Alsace Moselle, la CARSAT Midi Pyrénées, la CNAM, ou les Centres de Traitement Informatique de Strasbourg et de Toulouse (Branche Maladie)
- Les personnels de l'établissement d'Auray seront affectés à l'URSSAF de Bretagne ou la CARSAT de Bretagne
- Certaines adaptations sont prévues par le décret entre les organismes repreneurs
- Le processus d'affectation doit donc être achevé pour la mise en œuvre du transfert des contrats de travail

## 2. Point sur le processus d'affectation anticipé des personnels de la DSI et d'Auray

- La mise en place du GIE SI Sécu-Indépendants se poursuit
  - Le Conseil d'Administration et le Comité Directeur fonctionnent
  - Le budget 2019 a été adopté par le CA
  - La déclaration du GIE au greffe du tribunal de commerce est prévue le 23 mai
  - Le projet de décret a été préparé par la Direction de la Sécurité Sociale en lien avec la Caisse Nationale Déléguée, les directions des caisses nationales RG et le GIE



## 2. Point sur le processus d'affectation anticipé des personnels de la DSI et d'Auray

- La préparation du transfert anticipé des collaborateurs est assurée par la DRH de la Caisse Nationale Déléguée, la direction du GIE et les DRH des trois caisses nationales du RG
  - Les conventions types de mise à disposition et les avenants types au contrat de travail sont définis
  - Les modalités d'intégration dans les SIRH sont en cours de prise en charge par les DRH
- Une réunion des organismes employeurs avec ses futurs salariés aura lieu au mois de juin
  - Les aspects concrets mis en place au 1<sup>er</sup> juillet 2019 y seront abordés

# 3. Point sur l'accompagnement du changement - SSTI

## 3.1 Formation SSTI

- Un cadrage CPNEFP (*décisions des 12/12/2018 et 07/03/2019* )
- Des moyens notifiés à chaque caisse : 1.126.000 € « enveloppe locale » pour les stages à l'initiative des caisses déléguées, notamment suite aux entretiens annuels
- Estimation de consommation à ce jour de 2/3, le reliquat pouvant servir à financer des formations de repositionnement

## 2. Point sur l'accompagnement du changement- SSTI

L'enveloppe conventionnelle mutualisée de 2.700.000 € (contribution annuelle nette 2019 et report estimé de 2018) financera les formations :

- « Mieux connaître le Régime général », prévues à hauteur de 1.180.000 € (projet qualifié CPNEFP)
- Pour les managers SSTI concernés, « Manager l'intégration de collaborateurs de différents régimes »
- Des actions de formations au changement ou de reconversion

Elle pourra financer en partie les actions liées au repositionnement prévues par les branches pour 2019

Si elle n'est pas intégralement utilisée en 2019, le solde sera reporté sur 2020 (décision CPNEFP).

# 3. Point sur l'accompagnement du changement – Branche Recouvrement

- ACCOMPAGNEMENT RH

Diffusion auprès du réseau d'un dispositif d'intégration s'appuyant sur :

- Un guide méthodologique d'accueil et d'intégration modulaire permettant à chaque organisme de bâtir sa propre démarche d'intégration (livraison effective)
- Un livret d'accueil spécifique pour l'intégration des collaborateurs issus des caisses déléguées SSTI (en cours d'élaboration)

# 3. Point sur l'accompagnement du changement– Branche Recouvrement

- ACCOMPAGNEMENT FORMATION

Deux modalités d'accompagnement formation:

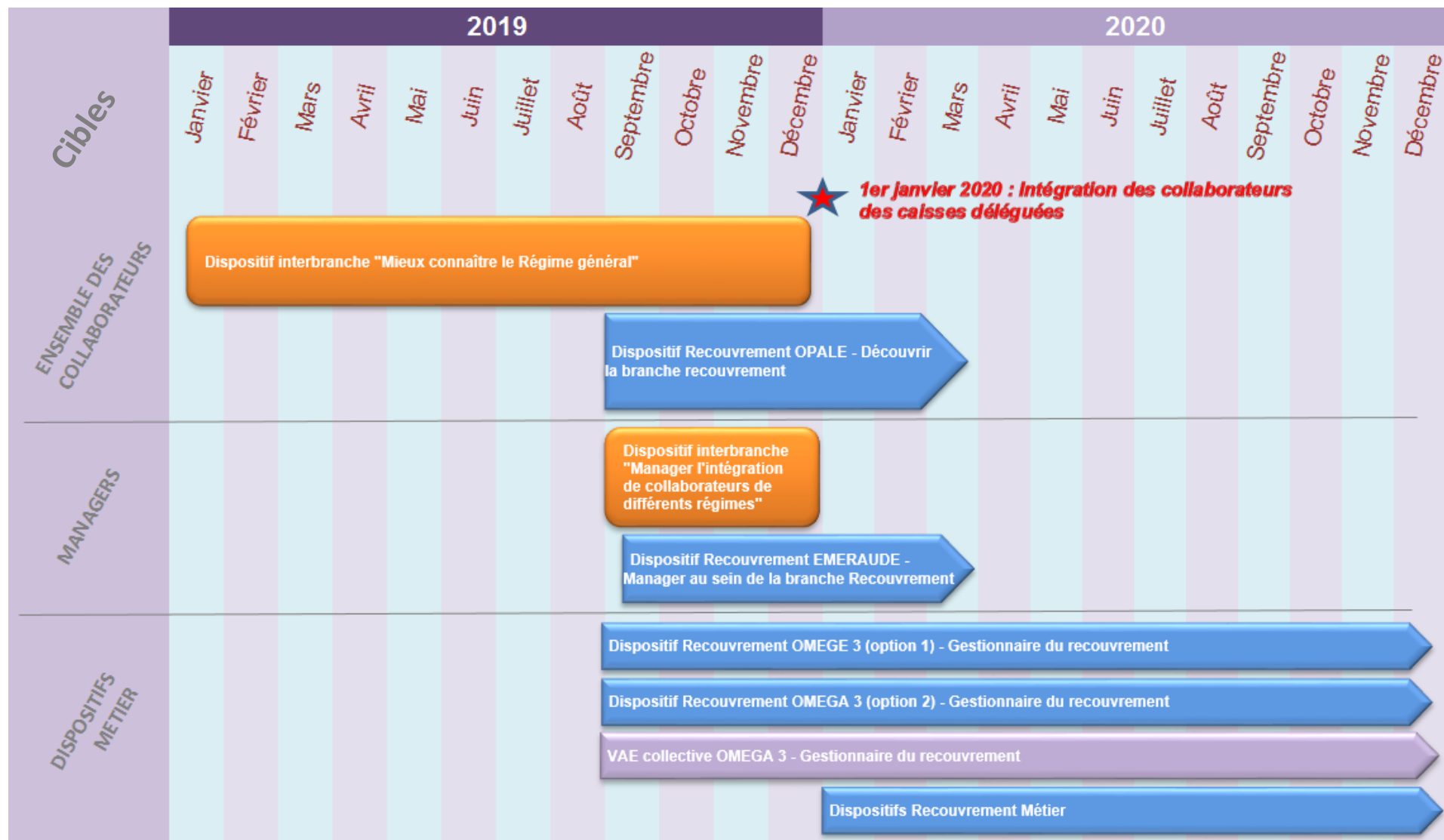
- Des dispositifs interbranches :

- « Mieux connaître le Régime général » pour l'ensemble des collaborateurs des caisses déléguées SSTI
- « Manager l'intégration de collaborateurs de différents régimes » pour les managers qui intégreront des collaborateurs des caisses déléguées SSTI

- Des dispositifs de branche :

- « OPALE » pour l'acculturation à la branche Recouvrement
- « EMERAUDE » pour les managers
- « OMEGA » pour les gestionnaires du recouvrement

# 3. Point sur l'accompagnement du changement – Branche Recouvrement



# 3. Point sur l'accompagnement du changement

## - Assurance Retraite

### 3 thèmes principaux aux objectifs définis

Objectif principal : Accompagner les évolutions organisationnelles dès la phase d'acceptation des repositionnements

- La communication
  - Informer l'ensemble des collaborateurs SSI et Branche retraite de l'avancée de la Transformation
  - Informer les collaborateurs SSI sur leur caisse du Régime général accueillante
  - Lever les inquiétudes de chacun
  - Préparer l'accueil des nouveaux collaborateurs
- L'accompagnement
  - Accueillir les nouveaux collaborateurs
  - Suivre leur intégration
- La formation
  - Accompagner la montée en compétences des collaborateurs
  - Appréhender une nouvelle cible pour les collaborateurs de l'Assurance retraite

**1 choix stratégique: une large autonomie donnée aux  
Carsat**

# 3. Point sur l'accompagnement du changement

## - Assurance Retraite

### Les actions de communication

- En national
  - Suivi des **chantiers nationaux de la Transformation** et de leurs impacts en région (tableau de suivi mensuel, réunions mensuelles avec les référents nationaux et régionaux de la Transformation, communauté Teams, publication dans le magazine interne Forum Retraite, podcasts, ...)
  - Mise en **visibilité des métiers Branche Retraite** et des parcours de carrière possibles (diffusion d'un support de présentation *type Zcard* en entretien de repositionnement, Emailing « Bienvenue » dirigeant vers une page web événementielle présentant l'Assurance retraite)
  - Mise à disposition d'outils clés en main (vidéos, témoignages, infographies, ...) pour développer la **connaissance des Travailleurs Indépendants** par les collaborateurs RG
- En régions (à l'initiative de chaque caisse)
  - **Information des équipes concernées** de chaque caisse avant l'arrivée des collaborateurs SSI
  - Accès pour les collaborateurs SSI aux outils de **communication interne** des caisses BR en avance de phase (newsletters, e-magazines, intranet...)
  - Invitation aux **événements clés** en avance de phase
  - Création de **communautés éphémères** pour les collaborateurs SSI affectés à la Branche retraite par caisses
  - Mise en place de **FAQ** (« il paraît que... »)



# 3. Point sur l'accompagnement du changement

## -Assurance Retraite

### Les actions d'accompagnement

- En national
  - Organisation de **groupes de travail communs** SSI / Branche retraite (action déclinée en régions)
- En régions (exemples)
  - Association de collaborateurs SSI aux **réunions clés** des caisses BR en avance de phase
  - Retour d'expérience des collaborateurs **mis à disposition**
  - Présentation des nouveaux collaborateurs lors des **vœux 2020**
  - Mise en place d'un **coaching individualisé et collectif pour les managers**
  - **Préparation de l'arrivée** : envoi d'une carte postale / d'un mail de bienvenue aux collaborateurs SSI incluant les modalités pratiques de leur arrivée au sein de la caisse BR, préparation de l'accueil logistique et administratif
  - Organisation de la **journée d'accueil** : rencontre des directeurs, visite de la caisse (jeu découverte, affiches informatives par service), déjeuner par équipe
  - **Kit de bienvenue** : livret d'accueil de la caisse, goodies, plaquettes existantes de présentation des dispositifs RH, liste des acteurs de l'accompagnement, organigramme et trombinoscopes (par services, incluant les nouveaux arrivants), glossaire, quiz pour découvrir la caisse, présentation des outils internes (SI RH, site interne)
  - Mise en place d'un système de **parrainage par pairs** et d'un système de **référents intégration**
  - Mise en place d'un **cahier d'étonnement** pour les nouveaux arrivants et d'un **entretien de suivi de l'intégration**
  - Diffusion d'un **questionnaire de satisfaction** de l'intégration à l'ensemble des collaborateurs

# 3. Point sur l'accompagnement du changement

## -Assurance Retraite

### Les besoins en formation, dépendants de l'organisation cible de chaque caisse

- **Pour les managers BR et SSI**
  - Formation interbranches « Manager l'intégration de collaborateurs de différents régimes »
- **Pour les collaborateurs SSI**
  - Modules à destination des managers en fonction du profil et des besoins des agents (ex : e-learning de renforcement des compétences managériales)
  - Formation interbranches « Mieux connaître le Régime général »
  - Modules « Enjeux et valeurs » et « Offre de service » de l'Assurance retraite
  - Modules de formation des fonctions support : RH, secrétariat, activités comptables, maîtrise des risques, contrôle de gestion, communication, gestion patrimoniale
  - Modules de formation Front office, Métier retraite (carrière, traitement des dossiers, gestion du compte prestataire, contrôle), Action sociale : métier (pour les assurés du RG), outils (outils BR), pratiques
- **Pour les collaborateurs BR**
  - Formation aux Travailleurs indépendants : module de formation « Connaissance des TI » travaillé en lien avec la SSI
  - Modules de formation des fonctions support : activités comptables, maîtrise des risques, contrôle de gestion
  - Modules de formation Front office, Métier retraite, Action sociale : métier (pour les assurés TI), outils (adaptation des outils BR / utilisation ou consultation des outils SSI), pratiques

# 3. Point sur l'accompagnement du changement – Assurance maladie



La formation constitue un volet fondamental de l'accompagnement au changement, celle des salariés accueillis se déclinera en trois temps :



Les deux premiers temps constituent le socle commun :

- Acculturation Régime Général : module « Mieux connaître le RG » de l'Institut 4.10
- Acculturation Assurance Maladie : 7 modules de e-learning sur l'Assurance Maladie : à la découverte de nos publics, la COG, Ameli et les téléservices, l'organisation d'une CPAM, l'organisation du service médical; le DMP...

# 3. Point sur l'accompagnement du changement – Assurance maladie



En plus du socle commun, 4 filières distinguent les types de formations délivrées :



Sur 2019, les salariés accueillis suivront les formations du socle commun correspondant principalement à l'acculturation à la Sécurité Sociale et à l'Assurance Maladie. Ces formations seront dispensées en e-learning via la plateforme Syfadis et pourront ainsi être suivies depuis le lieu de travail habituel des salariés.

Par ailleurs, certains salariés vont commencer à suivre les modules métier avant leur intégration. Exemple : les praticiens conseils, les téléconseillers, les techniciens de prestations...Cela devra se faire sur la base d'un accord préalable entre l'organisme accueillant et l'organisme cédant afin de ne pas perturber la qualité du service rendu aux indépendants.

# 3. Point sur l'accompagnement du changement – Assurance maladie

Le plan d'accompagnement au changement du réseau de l'Assurance Maladie a été construit à partir d'un dispositif d'écoute réalisé au printemps 2018 dont ont émané quatre messages clés.

Ces quatre messages clés constituent les axes du plan d'accompagnement au changement :



1. « On ne se connaît pas »



2. « On sait ce qu'est une intégration réussie/ratée »



3. « On a des attentes assez précises en termes de communication »



4. « On veut être acteurs »

# 3. Point sur l'accompagnement du changement – Assurance maladie



Le plan d'accompagnement se décline auprès du réseau via deux vecteurs principaux :

- Les référents intégrations : un par organisme
- Les groupes conseils : groupes de travail constitués de directeurs du réseau



## 125 référents intégrations

Agents de direction en charge de la coordination et de l'animation locale du pilotage de l'intégration à l'Assurance Maladie, ils constituent un levier majeur d'accélération et de pérennisation de l'accompagnement du changement, et sont garants de la qualité de la gestion de projet locale.

Ils se rassemblent lors de séminaires réguliers et ont accès à des informations régulières via un SharePoint dédié.



## 4 groupes conseils

Projets thématiques pilotés par des directeurs ou ADD (CPAM et DRSM), ils permettent de s'appuyer sur des expertises et des compétences multiples à travers l'ensemble du réseau.

- 1 Stratégie de formation
- 2 Résolution de problèmes par caisses homogènes
- 3 Intégration et création d'un collectif
- 4 Retours d'expérience

# 3. Point sur l'accompagnement du changement – Assurance maladie



## Favoriser un collectif auprès des salariés accueillants

### 1 Des MOMENTS CLÉS pour favoriser la création de collectifs accueillis/accueillants

*Livrable : un socle de moments clés et des propositions supplémentaires de bonnes pratiques du réseau*

### 2 Des ELEMENTS pour lutter contre les idées reçues

*Livrables : vidéo sur les idées reçues : « le vrai/faux de l'intégration » et une pièce de théâtre*

### 3 Le PARTAGE d'EXPERIENCE : la Journée des Managers Accueillants

*Livrables : 3 sessions de « Journées des Managers » et un forum de discussions pour prolonger les échanges*

# 3. Point sur l'accompagnement du changement – Assurance maladie



## Accompagner les salariés accueillis

### 1 Un PARCOURS D'INTÉGRATION attentionné

*Livrable : Parcours digital sur smartphone avec un socle national et des capsules locales*

### 2 Une attention spécifique aux MANAGERS ACCUEILLIS

*Livrable : Parcours digital adapté et sessions de co-dév*

### 3 Des MOMENTS DÉDIÉS à l'échange de pratiques

*Livrable : organisation de « Cafés Métiers Intégrations »*



# 3. Point sur l'accompagnement du changement – Assurance maladie

## Le parcours d'inf

### Focus sur les Cafés

- > Objectifs opérationnels réciproques (accueillis / accueillants) – pratique de différents métiers – 10 fois les salariés accueillis
- ✓ Partage de connaissances
- ✓ Enrichissement mutuel
- ✓ Valorisation des compétences

> Politique de rémunération – vidéo

COMMENT FONCTIONNE LA POLITIQUE SALARIALE  
POUR LES SALARIÉS DES ORGANISMES DE  
SÉCURITÉ SOCIALE ?

> Vie pratique

> Mutuelle / Complémentaire (grille cotisations forfaitaires)

> Présentation CSE et œuvres sociales

Un café métier, c'est un **partage entre sachants** sur différents aspects d'un métier : « c'est la pratique du métier, au-delà de la théorie »

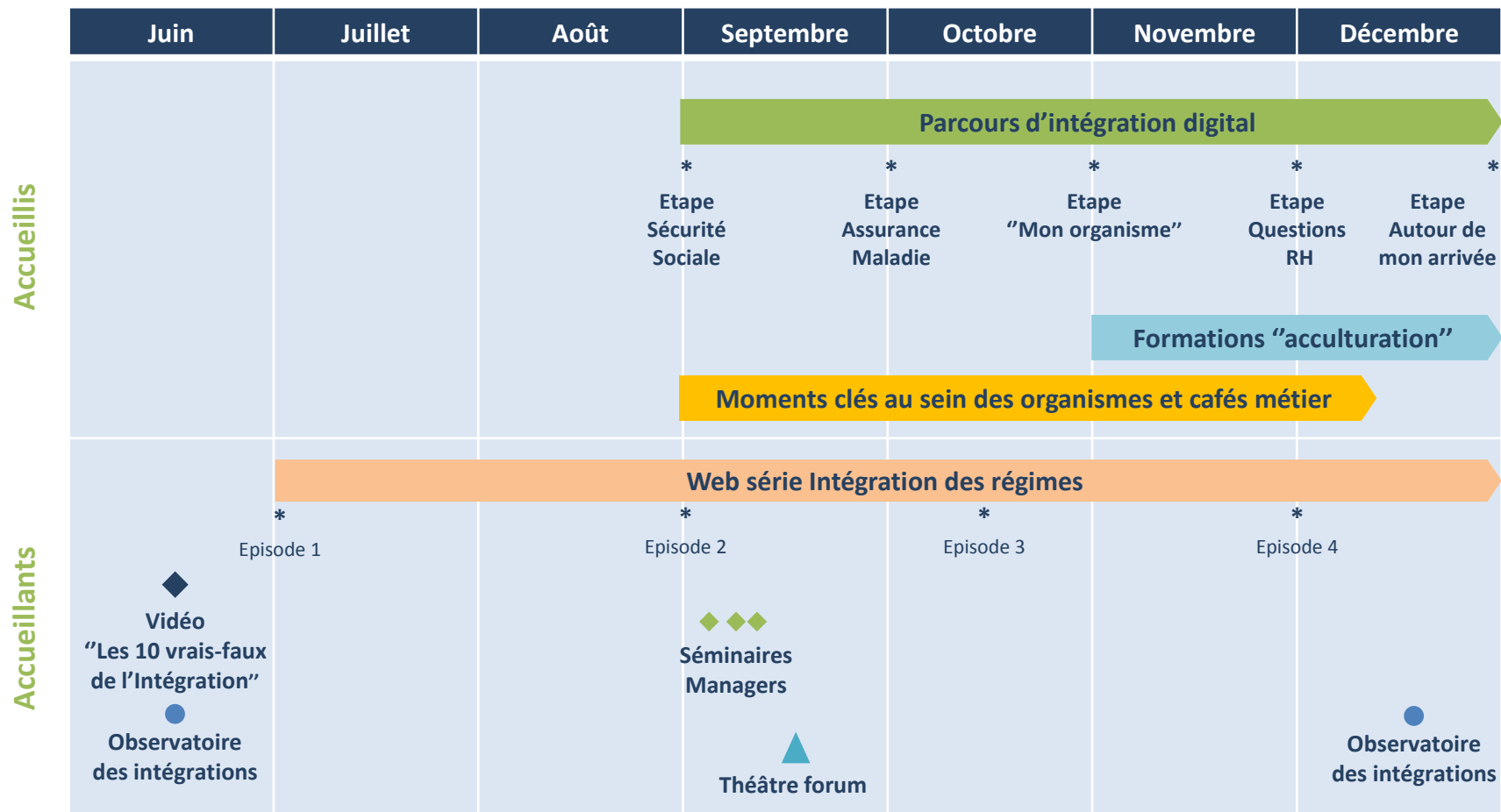
ns sa prise de fonctions

> Modalités de signature du contrat de travail

# 3. Point sur l'accompagnement du changement – Assurance maladie



Pour le second semestre 2019, les salariés seront accompagnés de la manière suivante :



**Observatoire des intégrations** : mise en place d'un dispositif d'écoute 2 et 3 au sein des organismes,  
**Web Série** : série de vidéos sur le thème des intégrations .