



Intervenants :
La Direction CNAV, l'UCANSS et les Organisations Syndicales.

La dernière Instance Nationale de Concertation consacrée à la **branche Retraite** à l'Ucanss, a abordé l'ordre du jour suivant :

- **La présentation de la politique de maîtrise des risques**
- **Les points d'avancement du Schéma Directeur des Systèmes d'Information**
- **La stratégie de proximité de la Branche**

Après une entrée en matière des OS, l'inquiétude du rapport de la Cours des Comptes 2011 est une approche omniprésente, avec « une première traduction » dans le PLFSS-2012 portant sur une COG-inter-branche Sécurité Sociale à mettre en oeuvre (sans concertation préalable ni avec le COMEX, ni les branches ou OS) ! - de quoi s'interroger sur les orientations à venir ?

Le COMEX et l'UCANSS s'engagent à revoir la politique sur ces nouveaux aspects « directifs ».

En trame de fond, les principaux facteurs de tensions en branche Retraite, issus du Diagnostic-CT de l'Ucanss et des Baromètres Sociaux Institutionnels des CARSAT :

- ┆ Complexité de la législation, niveau de poly compétence trop élevé pour 27%
- ┆ Nouveaux objectifs sans moyens dédiés, dérive du pilotage par les indicateurs
- ┆ Défaillance des outils informatiques
- ┆ Interruptions fréquentes

sont des aspects rappelés par la CFTC à diverses occasions, pour trouver des voies d'améliorations et de prévenir les Risques Psycho Sociaux provenant des réformes et des restructurations.

Pierre MAYEUR dans son introduction rappelle les **impacts de la réforme du calendrier de la Retraite** en terme de charges (publications, formulaires, outils informatiques, formations des agents,...). **L'objectif cible est de garantir une réponse homogène à tous les publics** et l'adaptation passe par les nouvelles technologies, au-delà de l'accueil téléphonique, physique :

- ce sont le nouveau site **Internet « Assurance Retraite »**, **des outils Facebook / Smartphones**, qui sont développés et promus. **Le point d'entrée Retraite Unique inter régime et complémentaire** porté par la CNAV, est la cible avec une gestion de carrière complète.

La politique de maîtrise des risques présentée par la CNAV, rappelle les diverses sources législatives du plan de maîtrise des risques, issu des textes et décrets de 1993, en terme de partage de responsabilité et des obligations.

Le ciblage et la maîtrise des risques majeurs de la branche sont déclinés dans les COG et le Schéma Directeur du Système d'Information Retraite, avec les recommandations réglementaires des CPG, de l'audit interne et de la validation des comptes. Le Run MR, Référentiel unique de la Maîtrise du Risque est une cible forte de la branche.

L'évaluation dans le cadre de l'amélioration continue et les recommandations de la Cour des Comptes sont des facettes complémentaires, qui ouvrent à la mise en place d'un système de pilotage construit pour donner de la cohérence aux actions menées par divers services et directions.

Les points d'avancement du Schéma Directeur des Systèmes d'Information 2009 – 2013 à fin 2011.

Faisant suite à des bilans antérieurs, c'est un état à mi-parcours qui est présenté avec l'objectif d'un pilotage des SI par processus métiers et domaines transversaux (logistiques, RH, compta...). Une gestion par portefeuille projet est achevée avec un découpage en pyramide chantiers incluant des programmes, constitués de projets. Sur 163 projets démarrés, 80.4% sont pris en charge dans le suivi de « reporting ».

Le centrage de la production sur 2 sites Lyon et Tours, va de paire avec des centres de développements métiers maintenus auprès de CARSAT, là où les processus supports sont externalisés, via des progiciels du marché.

Méthodes et Urbanisation sont les motrices de la nouvelle politique de cadrage des évolutions du SI. Le pilotage des ressources du SI est porté par une mobilité non contrainte et par un plan de formation important via le CRF de Tours.

Les nouvelles technologies de l'information sont portées pour permettre un suivi adapté aux nouvelles demandes. Les nouvelles activités et services sont traités par un plan de transition, pour intégrer la transformation de l'organisation.

Pour nous CFTC le plan apparait, malgré les charges et adaptations imposées, cohérent et en terme de cible et d'accompagnement social.

La stratégie de proximité de la Branche en terme d'évolution de service et de politique de proximité remet en cause le réseau de plus de 300 agences et de 1000 points d'accueil à travers le territoire français.

La réflexion stratégique initiée dans le cadre du projet Assurance Retraite 2010 et de la COG 2009-2013 vise à moderniser le concept de proximité et de développer une attitude pro-active avec les assurés.

Les nouvelles technologies, la redistribution des moyens des points d'accueil avec un seuil critique (plus de 7 agents) sont le socle de proximité homogène de services aux assurés. L'accueil sur rendez-vous, l'instruction des dossiers via une nouvelle formation aux techniciens, l'expertise conseil en vue de « contribuer à améliorer l'équilibre et la pérennité du système sont les nouvelles cibles de la proximité... »

Le diagnostic conseil personnalisé destiné au plus de 55 ans en priorité pour le choix du départ « au mieux » est complété sous forme d'actions collectives par la fonction conseil en entreprise pour favoriser l'augmentation du taux d'activité des seniors.

Le siège se verra confié plus particulièrement les missions de pilotage, de maîtrise des risques et plus particulièrement un recentrage vers un processus « Carrières et déclarations » dans le contexte mutualisé des régimes. Une forte action de GPEC est engagée et doit permettre l'adaptation des compétences dans le réseau de proximité de façon homogène.

La CFTC est particulièrement sensible aux parcours professionnels, à la valorisation et à la reconnaissance dans cette évolution de branche « comprise et recevable » en terme social et économique (évolution des charges à suivre).

Une invitation au COMEX de remonter aux politiques les réserves relatives au rapport de la Cour des Comptes est attendue, avec une possible redistribution des gains de productivité de suppression d'emploi engagée par les COG.