

INC branche Retraite
Mercredi 22 mai 2013 UCANSS (PARIS)

Présentation des résultats CPG 2012 **L'Action Sociale de l'Assurance Retraite**

CPG : Beaux résultats, ambigus constats

Conformément à une pratique désormais établie, la CNAVTS a communiqué sur l'état d'avancement de la COG 2009-2013, en ciblant sur les résultats CPG 2012.

Si la CNAVTS reconnaît les tensions qui se sont exercées sur le volume des charges de travail en raison de la succession des réformes au cours de cette COG – et cela ne semble pas finie ! – Dominique GERARD, Responsable du réseau indique que les CARSAT ont retrouvé un niveau de service satisfaisant, une situation d'autant plus nécessaire avant d'affronter la nouvelle vague. La tension se fait tout particulièrement sentir sur les plates-formes téléphoniques ce qui a justifié des plans d'action pour faire face aux surcroûts de travail avec 2 niveaux d'aide, selon que le niveau de performance est inférieur ou non à 80%. En tout état de cause, début avril, 3 CARSAT seulement se trouvaient en difficulté. (avec un taux < 85% taux d'appel abouti). Au total, le calendrier de liquidation des retraites est extrêmement fluctuant d'un mois sur l'autre d'où la nécessité d'adapter les charges de travail aux aléas du calendrier imposé.

Les Fédérations ont souligné la dégradation du service rendu qui se traduit notamment par des fermetures de points d'accueil au public, par la difficulté pour le personnel de satisfaire aux attentes du public (notamment sur le droit à l'information), sur les évolutions de la fonction conseil multi-régimes et ses conséquences (l'EIP – entretien individuel personnalisé double le temps d'échange) et sur les besoins de formation. La CFTC a tout à la fois souligné le poids des suppressions de postes sur la période de la COG (750 postes soit 5% des effectifs alors que dans le même temps les réformes se succèdent et que contrairement aux projections sur lesquelles se reposait la CNAVTS pour établir la volumétrie des effectifs sur les 5 années de la COG, les charges de travail n'ont cessé d'augmenter. La CFTC a par ailleurs émis la suggestion de favoriser l'entraide inter-branche – plutôt que le recours à des formules extérieures plus coûteuses (intérim, CDD, sous-traitance) en le valorisant correctement, une solution qui permettrait sans doute de favoriser mobilité et attractivité.

En termes de « résultats de gestion », les représentants de la CNAVTS ont souligné que si le taux CPG a reculé en 2012 (81,05% contre 86,67% en 2011), la performance collective s'est améliorée puisque 'en 2012, 10 CARSAT ont enregistré un « scoring » supérieur à 85% (cf tableau joint) au lieu de

5 en en 2009. La CNAVTS s'est plu à souligner la réduction des écarts de coût entre les 5 CARSAT les plus performantes et les 5 CARSAT les moins performantes sur les 3 ans. Moyennant quoi, le coût d'unité d'œuvre a diminué considérablement !

La CFTC a une fois de plus mis l'accent sur la juste rémunération des personnels. Sans doute le taux de parcours professionnel de la branche a-t-il été plus élevé que les autres branches (près de 47% des effectifs sont au niveau 4 contre 30% pour les autres branches) mais on constate un essoufflement du taux de GVT (cf tableau ci-dessous) de la branche alors même que certains emplois nouveaux justifieraient une révision de leur classement. Par ailleurs, notre Fédération a regretté que les critères de la performance sociale ne prennent pas véritablement en compte les enjeux actuels GRH.. A moins d'espérer des avancées sur la foi des propos tenus par M MAYEUR en réponse à notre questionnement : « Notre souhait est que la performance sociale soit mise au même niveau que la performance économique ou de gestion ».

L'Action Sociale de l'Assurance Retraite

Grands desseins, petits moyens ,

Après une présentation faite en 2011 des niveaux d'intervention sociale de la branche Retraite, la CNAV a souhaité compléter l'information des Fédérations.

Au regard des 3 niveaux d'intervention de l'Action Sociale de branche, le support proposé liste les réponses fonctionnelles destinées à maintenir l'autonomie des personnes âgées et favoriser le bien vieillir. Par ailleurs, les Responsable de la branche Action Sociale a explicité les 3 axes 'enjeux stratégiques) de son secteur :

- Approfondir la dynamique inter-régime sur les niveaux 1 et 2.
- Mieux accompagner les publics fragiles en situation de risque de perte d'autonomie.
- Etre un acteur déterminant en matière d'habitat et de cadre de vie.

Les services proposés dans le cadre des PAP (plan d'actions personnalisés) se déclinent en paniers de services qui doivent permettre à la branche d'agir sur l'offre.

Au-delà des chiffres – le volume des PAP passerait de 320.000 à 450.000 - et des assurances exprimées en séance en ce qui concerne le transfert de l'action sociale de la Fonction Publique (seulement 130 demandes de PAP), l'évolution des choses fait craindre qu'à terme la branche se heurte à un certain sous dimensionnement de ses forces : malgré le désengagement de certaines CARSAT (suite à l'APA), les effectifs (650 agents selon M LAUTMAN (478 selon le rapport d'activité 2011) seraient suffisants. Mais les besoins ne vont selon nous faire que croître et s'embellir !

Telles sont les réserves de la CFTC qui reconnaît par ailleurs la pertinence du positionnement pris par la branche dans ce secteur et l'utilité des modes d'interventions retenus.

2007	Parcours	Compétence	mesures auto	Expérience
MALADIE	0,52%	0,65%	1,17%	0,28%
FAMILLE	0,54%	0,75%	1,29%	0,37%
RECOUVREMENT	0,95%	0,71%	1,66%	0,35%
RETRAITE	0,89%	0,70%	1,59%	0,32%
AUTRES	0,75%	0,72%	1,47%	0,37%
Ensemble	0,60%	0,68%	1,28%	0,31%

2008	Parcours	Compétence	mesures auto	Expérience
MALADIE	0,66%	0,93%	1,59%	0,26%
FAMILLE	1,48%	0,62%	2,10%	0,36%
RECOUVREMENT	1,28%	0,93%	2,21%	0,31%
RETRAITE	1,02%	1,59%	2,61%	0,31%
AUTRES	0,69%	0,77%	1,46%	0,34%
Ensemble	0,91%	0,92%	1,83%	0,29%
	0,31%	0,24%		

2009	Parcours	Compétence	mesures auto	Expérience
MALADIE	0,63%	0,91%	1,54%	0,26%
FAMILLE	0,91%	0,76%	1,67%	0,34%
RECOUVREMENT	1,42%	0,59%	2,01%	0,31%
RETRAITE	0,83%	0,69%	1,52%	0,30%
AUTRES	0,78%	0,81%	1,59%	0,33%
Ensemble	0,77%	0,83%	1,60%	0,28%
	-0,14%	-0,09%		

2010	Parcours	Compétence	mesures auto	Expérience
MALADIE	0,53%	0,72%	1,25%	0,26%
FAMILLE	0,83%	0,77%	1,60%	0,34%
RECOUVREMENT	0,92%	0,77%	1,69%	0,30%
RETRAITE	0,69%	0,82%	1,51%	0,31%
AUTRES	0,65%	0,79%	1,44%	0,34%
Ensemble	0,64%	0,74%	1,38%	0,28%
	-0,13%	-0,09%		

2011	Parcours	Compétence	mesures auto	Expérience
MALADIE	0,48%	0,70%	1,18%	0,27%
FAMILLE	0,74%	0,75%	1,49%	0,35%
RECOUVREMENT	0,72%	0,80%	1,52%	0,31%
RETRAITE	0,54%	0,59%	1,13%	0,28%
AUTRES	0,44%	0,72%	1,16%	0,35%

Ensemble	0,56%	0,71%	1,27%	0,29%
----------	-------	-------	-------	-------

2012	Parcours	Compétence	mesures auto	Expérience
MALADIE	0,45%	0,69%	1,14%	0,28%
FAMILLE	0,52%	0,47%	0,99%	0,35%
RECOUVREMENT	0,72%	0,54%	1,26%	0,31%
RETRAITE	0,47%	0,56%	1,03%	0,28%
AUTRES	0,41%	0,81%	1,22%	0,33%
Ensemble	0,49%	0,62%	1,11%	0,30%

Evolution cumulée sur les 6 dernières années

branche MALADIE	3,27%	4,60%	7,87%	1,61%
branche Famille	5,02%	4,12%	9,14%	2,11%
branche Recouvrement	6,01%	4,34%	10,35%	1,89%
branche Retraite	4,44%	4,95%	9,39%	1,80%