

Suite aux interpellations sur les accueils, R. Villard a confirmé que la Branche privilégie une politique d'accueil sur RV, mieux préparés. Les espaces libre-service sont des modèles expérimentaux susceptibles d'évoluer. La formation des « services civiques » est courte mais paraît suffisante. Elle est complétée par des ateliers co-construits. Il propose de mettre un bilan de ce dispositif à l'OJ de la prochaine INC.

Sur l'intégration des assurés et salariés de l'ex-RSI, François Brousse rappelle que 95/97% des indépendants ont été salariés. Les deux systèmes informatiques ne peuvent être fusionnés. Celui du RSI sera donc maintenu pendant un certain temps jusqu'à ce que l'outil OR soit complété. Pour le moment un taux assez important de dossiers RSI ne passent pas dans l'outil Retraite. Une typologie est en cours d'élaboration et des solutions de contournement sont à l'étude.

Il rappelle le rôle des CTSR en région. Chaque CARSAT a préparé un plan local d'accueil pour les salariés attendus. Un séminaire « convergence métiers » a débouché sur un plan d'action 2019. Un plan de formation général sera construit à partir de décembre 2018. Les agents bénéficieront d'une formation générale suivie d'une formation métier d'environ 3 semaines. Chaque CARSAT mettra en place son organisation métier au 1er janvier 2020. La CARSAT est également seule compétente pour négocier sa GPEC. R Villard précise que la RMPP sera ajustée mécaniquement à l'augmentation de la masse salariale induite par l'arrivée de ces personnels. Les primes spécifiques qu'ils percevaient seront transposées hors RMPP, de même que la reclassification au N4 des agents classés N3 au RSI.

Les entretiens d'affectation ont été reportés début janvier 2019, quelques CE de caisses RSI ayant préféré être consultés qu'informés. Les propositions d'affectation se feront prioritairement sur le métier antérieur en cas d'écart entre vœux et besoins de branches.

Les accueils communs avec les URSSAF qui existent seront maintenus.

Les OS du RSI indiquent que leurs informaticiens sont inquiets de leur devenir car on leur a demandé de postuler sur « des briques ». Il leur sera laissé du temps et les travaux constituant les « briques » seront définis.

Des lourdeurs induites par l'emploi des nouveaux outils sont décrites par les OS du RG : nécessité de consulter son courrier tout au long de la journée dans CAPTUR, QPL générateurs de charge d'activité. Le contrôle a priori est considéré comme bloquant quand il est sans incidence financière. La distribution « au flux » est génératrice de pression sur les agents qui paraissent davantage à l'origine des gains de productivité que les outils mis en place.

R Villard conteste cette approche de la situation et fait état des résultats suivants : 80 de décroché au téléphone, division par 3 des dossiers en retard, engagement de liquider les pensions 60 jours avant la date de versement, 25% de taux de pénétration de la demande de retraite en ligne avec 94% de satisfaction.

Antonin Blanckaert indique que CAPTUR a connu des versions correctives. Le contrôle du RG devra être repensé compte tenu des réalisations observables au RSI dans ce domaine. Il précise qu'au jour où le RGCU, « référentiel inter-régimes » sera complet et où les outils de co-production iront jusqu'au cœur du système il sera possible de dégager du temps agent.

Des formations au pilotage de la production destinées au management sont prévues autour de deux thèmes : structuration du pilotage, outils (TDB...) et prise en compte des impératifs de performance / besoins d'autonomie des collaborateurs. Objectif : laisser les acteurs de terrain analyser les dossiers les plus complexes mais ne pas concentrer ceux-ci sur une seule unité de production. L'outil CARRIERE en projet facilitera cette gestion des dossiers.

Il précise que la CNAV est consciente des difficultés qui existent et essaie de les résoudre.