

PROCES VERBAL

REUNION DU COMITE D'HYGIENE, DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL DU 17 MARS 2011 à TOURS

-oOo-

ETAIENT PRESENTS :

- | | |
|---------------------------|---|
| - MONSIEUR BOYER CHAMMARD | : DIRECTEUR DES RESSOURCES
HUMAINES, PRESIDENT DU CHSCT |
| - MADAME CUZON | : RESPONSABLE DES RESSOURCES
HUMAINES TOURS |
| - MONSIEUR BELDA | : RESPONSABLE DU DEPARTEMENT
DES SERVICES GENERAUX
A LA DIRECTION DES INFRASTRUCTURES |
| - MONSIEUR AVEROUS | : RESPONSABLE SECURITE
A LA DIRECTION DES INFRASTRUCTURES |
| - MONSIEUR GUAY | : MEDECIN DU TRAVAIL |
| - MADAME MOSYUSKA | : INFIRMIERE DU TRAVAIL |
| - MONSIEUR ROSSILLI | : SECRETAIRE DU C.H.S.C.T. (CGT) |
| - MONSIEUR DESOUCHES | : MEMBRE DU C.H.S.C.T. (CGT) |
| - MONSIEUR MERCIER | : MEMBRE DU C.H.S.C.T. (CFDT) |
| - MADAME MAUGARS | : MEMBRE DU C.H.S.C.T. (UNSA) |
| - MADAME WUNENBURGER | : MEMBRE DU CHSCT (FO) |

INTERVENANTS :

- | | |
|------------------------|---------------------------------------|
| - MONSIEUR GAUTRONNEAU | : DIRECTEUR DES INFRASTRUCTURES |
| - MONSIEUR LEJUSTE | : DIRECTEUR ADJOINT DFCE |
| - MONSIEUR QUEY | : DIRECTEUR DES ASSURES DE L'ETRANGER |

EXCUSES :

- | | |
|-------------------|----------------------|
| - MADAME GAILLARD | : ASSISTANTE SOCIALE |
|-------------------|----------------------|

La séance est ouverte 14 h 06, sous la présidence de M. BOYER CHAMMARD.

M. BOYER CHAMMARD souhaite la bienvenue au nouveau médecin du travail, M. GUAY.

M. GUAY se présente. Médecin libéral pendant dix-sept ans, il est désormais médecin du travail depuis neuf ans. Il a travaillé en milieu agricole puis industriel avant de rejoindre le tertiaire. Il est rattaché au SIPST (Service interentreprises de prévention et de santé au travail) qui compte deux IPRP (intervenants en prévention des risques professionnels).

I- APPROBATION DES PROCES-VERBAUX DES REUNIONS DU CHSCT DU 8 DECEMBRE 2010 ET DU 2 FEVRIER 2011

M. BOYER CHAMMARD s'enquiert d'éventuelles remarques concernant le procès-verbal du 8 décembre.

Mme MAUGARS souligne que les deux membres absents devraient apparaître comme « excusés ». Par ailleurs, elle s'enquiert du courrier relatif au bilan des groupes de travail sur le BSP et la dématérialisation de la transmission et du traitement des demandes de recherches archives employeurs, évoqué au point IV, et qui se trouvait alors à la relecture.

M. ROSSILLI indique qu'il a transmis ce courrier la veille à la direction, avec les propositions de modifications de son organisation.

M. GAUTRONNEAU déclare avoir pris connaissance du courrier en question.

M. BOYER CHAMMARD soumet aux voix le procès-verbal du 8 décembre 2010.

Le procès-verbal du CHSCT du 8 décembre 2010 est adopté. Mme MAUGARS s'abstient.

En l'absence de remarques, M. BOYER CHAMMARD soumet aux voix le PV du 2 février 2011.

Le procès-verbal du CHSCT du 2 février 2011 est adopté à l'unanimité.

II- PRESENTATION POUR AVIS DU PROJET DE MISE EN ŒUVRE DE SINERGI A LA CNAV

M. BOYER CHAMMARD explique la finalité du projet qui vise à mieux structurer l'acte d'achats, et plus globalement l'approche budgétaire et comptable au sein de l'établissement. Le projet a vocation à s'appliquer à l'ensemble de la branche retraite au niveau national.

Le document présenté ce jour est quasiment identique à celui remis au CE en janvier dernier. Les membres de cette instance avaient souhaité que les CHSCT soient consultés y compris au stade de l'économie générale du projet. Le calendrier prévoit une phase de tests du mois de mars à l'été, puis un examen en CHSCT de l'ergonomie du dispositif et des conditions de travail avant une ultime présentation au CE afin d'évoquer les modifications apportées à l'issue de la phase de tests.

La direction a indiqué qu'il n'était pas juridiquement nécessaire de consulter l'ensemble des CHSCT au cours de la phase préalable, les conditions de travail n'étant pas encore concernées. Toutefois, dans un souci de bon dialogue social sur un tel chantier, la Direction a décidé de consulter tous les CHSCT. Un CE exceptionnel se tiendra le 5 avril pour examiner le document.

M. GAUTRONNEAU se propose de présenter les éléments relatifs à l'organisation et aux métiers, sans évoquer les aspects techniques.

Le projet SINERGI est complexe et s'étend aux domaines logistiques, budgétaires et comptables. Il concerne la CNAV mais aussi l'ensemble des organismes de la Branche Retraite.

Il a été constaté que le progiciel Baccara donnait satisfaction pour la comptabilité mais s'avérait insuffisant pour la gestion des achats et des biens. La situation était préjudiciable à une bonne performance de ces secteurs. A l'occasion du lancement du schéma directeur des systèmes d'information 2009-2013, il a été décidé de réoutiller le processus LCB et de choisir un outil de type PGI (progiciel de gestion intégrée), souvent déployé en entreprise et dans le secteur public pour gérer ces activités logistiques, financières et comptables.

Un PGI est un outil préexistant qu'il suffit de paramétrer en fonction des besoins propres de la CNAV. Toutefois, il suppose un examen préalable des organisations et procédures de travail afin de vérifier qu'elles sont en conformité avec le mode de gestion du progiciel. Une recherche de performance et d'efficacité a été associée à cette analyse de conformité, ces problématiques étant très souvent liées à l'organisation.

Le projet comporte donc une première phase d'analyse métier, c'est-à-dire d'analyse de l'existant, qui permet de définir un scénario de référence et une cible organisationnelle et métier. Les objectifs visent l'amélioration de la performance de ces secteurs, l'amélioration de la qualité et de la sécurité et la mise en cohérence de certaines pratiques de gestion existantes.

M. LEJUSTE souligne que la cible métier est essentielle pour ce projet. Plus de 70 experts du réseau Carsat ont participé à la construction de ce scénario de référence. L'objectif était d'établir la liste des pratiques métiers qui doivent évoluer avant de mettre l'outil en place. Il rappelle la volonté de conciliation dans l'élaboration du projet SINERGI, à travers une consultation des IRP très en amont. C'est la première fois, dans la Branche Retraite, que la pratique métier est examinée avant le déploiement d'un progiciel. Il convenait donc d'anticiper l'information des IRP sur les aspects économiques du projet.

Le projet est particulièrement complexe par sa nature et son périmètre. Sa présentation doit être la plus pédagogique possible. M. LEJUSTE souhaite ainsi apporter tous les éléments nécessaires à sa compréhension.

M. GAUTRONNEAU souligne deux points structurants de la cible métier :

- d'une part, la volonté d'améliorer l'expertise ;
- d'autre part, la nécessité de mettre en place une démarche de collaboration.

Le processus LCB fonctionne selon une organisation verticale. Certaines directions pilotent une multitude d'activités. Par exemple, la DSI gère les achats informatiques et la direction de la communication prend en charge ses propres acquisitions. Une analyse récemment menée montre que face à une complexification des activités et au renforcement des réglementations, il est nécessaire de mettre en place des pôles d'activité bien identifiés, regroupant des activités et des compétences.

A terme, la nouvelle organisation comprendra cinq grands pôles métiers :

- Un contrôle de gestion unique regroupant toutes les activités de pilotage, aujourd'hui, disséminées entre différentes directions et structures.
- Un pôle Expertise achat/marché focalisé sur la politique et la stratégie d'achats.
- Un service unique de gestion administrative des dépenses. La CNAV compte aujourd'hui 123 salariés, répartis dans 17 directions, disposant d'une habilitation Baccara. Cette dissémination n'est ni efficace ni économe.
- Un pôle unique de gestion des biens.
- Un pôle comptable, qui prendra désormais en charge le traitement centralisé des factures.

M. BOYER CHAMMARD souligne que l'objectif vise à recentrer les personnes dont l'activité principale est l'achat sur un métier d'acheteur, afin d'éviter que l'acte d'achat soit dispersé auprès d'une multitude d'intervenants. Les salariés dont il s'agit du cœur de métier ont vocation à rejoindre le pôle d'expertise achats. Cette organisation permettra à ceux pour qui l'action d'achats est marginale, de se recentrer sur leur propre cœur de métier.

M. GAUTRONNEAU ajoute qu'il existe une relative hétérogénéité dans les services de gestion administrative, de gestion de la dépense et des achats. Ces activités ont été confiées à de nombreuses structures et directions.

La situation cible prévoit le maintien d'un département « Marchés » en charge de la supervision juridique des opérations d'achat. En revanche, le département Achats généraux sera transformé en service de gestion administrative élargi à la gestion des achats courants. Il regroupera les activités de gestion de la dépense et de gestion des achats courants. Ainsi, certaines activités d'ordonnancement actuellement menées sur le site de Tours y seront maintenues mais reconfigurées, avec des transferts vers l'antenne locale du service de gestion administrative de la dépense.

Une cellule de coordination sera mise en place et aura pour responsabilité de définir la politique d'achats de l'organisme. Elle définira la stratégie d'achats, le plan d'achats annuel, et garantira sa mise en œuvre en mettant en synergie les différents acteurs qui concourent aux actes d'achats.

M. LEJUSTE explique que pour le contrôle de gestion, la cible métier se traduit par un regroupement de l'ensemble des activités afférentes. La CNAV se distingue d'autres Carsat par sa dimension à la fois régionale et nationale. Le contrôle de gestion s'organise aujourd'hui à travers une direction de la coordination nationale et une direction déléguée qui assure l'analyse de coûts, les comptes analytiques, la gestion budgétaire, le suivi du CPG, etc. Certaines activités sont également prises en charge par la DSI.

Dans le cadre de SINERGI, la cible consiste donc en la mise en œuvre de quatre départements au sein de la direction de la coordination nationale. Ils prendront en charge l'ensemble des fonctions, à savoir l'efficacité, le budget et le pilotage du FNGA, le contrôle de gestion informatique et RH. Le contrôle de gestion s'organisera de la même manière au niveau régional.

Pour la partie comptable, le traitement, la réception et l'enregistrement des factures sont aujourd'hui centralisés à Tours et à Paris, à la DI et à la DSI. A l'avenir, SINERGI doit permettre de regrouper l'ensemble de ces activités au sein de la direction financière et comptable en un lieu unique. L'objectif est d'assurer une gestion du flux de réception des factures en lien avec le processus achat rendu plus efficace par une réelle centralisation qui permettra d'examiner au plus près le suivi des échéances et des fournisseurs. Il s'agit également de s'appuyer sur la dématérialisation des factures et de l'ensemble des flux. Cette dématérialisation sera mise en œuvre au sein de la CNAV, parallèlement à l'installation de SINERGI.

Concernant le pôle de gestion de biens, M. GAUTRONNEAU explique que la cible consiste en la création d'un centre de service logistique qui regroupe des activités aujourd'hui réparties entre de nombreux acteurs. Il s'agit de développer une démarche client/fournisseur et de s'inscrire dans une logique de fonctionnement plus performante en adoptant le point de vue du client interne plutôt que celui du gestionnaire technique.

Les missions du centre de service logistique consistent à programmer, coordonner et superviser la mise en service des différents mobiliers et matériels, à suivre les différents travaux immobiliers, à assurer la traçabilité physique et comptable des biens, à procéder aux inventaires physiques et à gérer les sorties de patrimoine.

Cette cible sera mise en œuvre en deux étapes. Dès le lancement de SINERGI, il faudra concilier et gérer les inventaires physiques et comptables plus efficacement qu'aujourd'hui. Ce premier travail de nature administrative permettra de préparer le déploiement du nouvel outil. Dans un second temps, le volet organisationnel sera mis en place avec la création du centre de service logistique.

M. LEJUSTE évoque la gestion des frais de déplacement des administrateurs de la CNAVTS et l'établissement des décomptes de frais des personnels en déplacement à l'étranger. Aujourd'hui, deux salariés gèrent intégralement le traitement de ces frais. Ils prennent en charge la réception, le lien avec les administrateurs, l'ordonnancement, la liquidation et le contrôle. Cependant, ce fonctionnement entre en conflit avec la règle de séparation de

l'ordonnateur et du comptable. Même si les personnels disposent de délégations en bonne et due forme, il est souhaitable d'adopter une organisation qui respecte ce principe. Ainsi, les personnes qui géraient les frais de déplacement au sein de l'agence comptable seront rattachées au secrétariat général de la CNAV. Il s'agit d'un simple rattachement hiérarchique qui ne modifiera pas leurs activités.

M. MERCIER s'interroge sur la raison de ce changement.

M. LEJUSTE explique qu'il est nécessaire de transférer ces fonctions de liquidation et d'ordonnancement pour respecter la règle de séparation entre ordonnateur et comptable. Il ajoute que le contrôle restera à la charge de l'agence comptable.

M. GAUTRONNEAU souligne que cette mesure fait partie des impacts indirects de SINERGI. Ces évolutions sont ainsi intégrées à un changement plus global et bénéficient des moyens et outils mis à disposition dans le cadre de ce projet.

Ainsi, ce sera également l'occasion de réorganiser la direction des infrastructures pour les départements franciliens. Le département des services généraux n'est pas impacté dans son organisation ou sa hiérarchie, mais la recherche de partenariats et de mutualisation entre les départements qui traitent les mêmes sujets sera plus importante. Il renvoie aux pages 30 et 31 du document de présentation de SINERGI, qui détaillent ces évolutions à Paris. Il s'agit d'une réorganisation hiérarchique et d'une mise en cohérence de nombreux éléments. Pour autant, les services tourangeaux ne sont pas concernés.

Le dispositif d'accompagnement comprendra un plan de formation à SINERGI, déjà préparé par la DRH. Il s'articule autour de deux ambitions.

- Un investissement particulier sur les activités de contrôle de gestion et des achats.
- Un dispositif d'accompagnement des salariés. Il sera procédé à une analyse individuelle des besoins de formation. En principe, seuls l'outil et les organisations évoluent, et non les activités. Pour autant, ces changements peuvent générer des difficultés. Il s'agit donc d'identifier et de mettre en place les formations nécessaires. Ce dispositif est prévu pour tous les salariés amenés à évoluer. Ils rencontreront leurs futurs managers ainsi qu'un conseiller carrière de la DRH. Ce sera l'occasion de faire remonter des besoins de formation et des souhaits d'évolution afin d'offrir des assurances et garanties aux salariés concernés. Cela permettra également aux chefs de projet d'obtenir un retour d'information sur la gestion de ce changement. Ces entretiens se tiendront pendant six semaines, à partir de la consultation du CE prévue le 5 avril. Il s'agit d'un pré-requis à la mise en œuvre des changements organisationnels.

M. BOYER CHAMMARD souligne l'exemplarité du travail coopératif entre la future hiérarchie et la DRH. La direction a jugé nécessaire un temps d'échange pour que le salarié découvre l'outil, prenne contact avec sa nouvelle hiérarchie et avec la DRH. Il précise que les entretiens en amont seront préparés par les opérationnels et la DRH. Il s'agit d'une opération de grande ampleur, même si elle ne concerne qu'une trentaine de salariés.

M. LEJUSTE renvoie au tableau de synthèse de la note SINERGI qui résume les mobilités des agents par secteur. A l'heure actuelle, au secrétariat général, les effectifs dédiés au contrôle de gestion régional sont peu nombreux. L'effectif cible est de six agents. Une personne vient de la direction déléguée où elle assure une partie du contrôle de gestion régionale sur les RH. Trois personnes sont aujourd'hui à la DPR. Le manager de pôle fait l'objet d'un recrutement. Enfin, une autre personne gère aujourd'hui les budgets régionaux.

M. GAUTRONNEAU précise qu'à Tours, une seule personne est concernée par ces mobilités à travers un transfert de la DSI vers la DI sur la partie gestion de la dépense.

M. BOYER CHAMMARD rappelle qu'il n'avait pas imaginé, en janvier, consulter le CHSCT de Tours dans la mesure où à ce moment-là, aucun salarié du site n'était concerné par ces réaffectations.

M. ROSSILLI relève que M. BOYER CHAMMARD souligne pour la seconde fois au cours de la séance que la DRH engage des actions sans y être obligée. Il s'agit d'un projet dont l'impact est national. C'est pourquoi les élus du CE ont souhaité une consultation préalable des CHSCT. Il estime que le document de présentation de SINERGI est difficilement lisible et s'adresse à des initiés. Il annonce un vote négatif sur ce projet.

M. BOYER CHAMMARD répète qu'il n'y avait pas en janvier matière à consulter le CHSCT. Il dit comprendre la difficulté pour les membres de mesurer l'impact de leur vote sur le projet de mise en œuvre de SINERGI, qui est un projet à forte dimension technique.

M. ROSSILLI rappelle que trois groupes d'élus au CE (CGT, FO et CFTC) avaient demandé l'organigramme de chacune des directions concernées.

M. BOYER CHAMMARD indique que ce point relève de la compétence du CE, qui recevra les documents demandés.

Mme WUNENBURGER regrette le manque de clarté de la présentation du projet.

M. GAUTRONNEAU rappelle la complexité du projet qui prévoit la réorganisation de la chaîne budgétaire et comptable et l'installation d'un progiciel de gestion intégré. Il reconnaît la difficulté de lire ce document pour des non-initiés mais demande aux membres du CHSCT de reconnaître que tous les éléments du projet sont intégrés à la note et que la direction ne dissimule rien. La note est complexe parce qu'elle est complète.

M. ROSSILLI réplique qu'il ne remet pas en cause l'intégrité de la direction sur ce point mais demande un document plus compréhensible.

M. LEJUSTE souligne que le document ne peut être plus complet et plus détaillé. Il s'agit des éléments d'économie générale du projet, relatifs à l'organisation et non à la déclinaison pratique. A ce stade, il est donc normal que certaines données ne soient pas suffisamment détaillées par rapport aux dossiers présentés habituellement.

Il revient sur le tableau de synthèse des mobilités (annexe 1, p. 36 de la note SINERGI).

La Direction de la coordination nationale se voit transférer :

- une personne de la DSI qui gèrait le contrôle de gestion informatique ;
- quatre personnes de la direction déléguée, qui s'occupaient de contrôle de gestion national ;
- deux recrutements sont en cours ou prévus.

A la demande de M. MERCIER, M. LEJUSTE précise que les personnes de la DSI sont des agents de Paris.

Pour la DFCE, aucun impact n'est attendu puisque l'unité traitant les factures a déjà été rattachée à la direction financière et comptable de l'établissement, avant la mise en œuvre de SINERGI.

Pour le pôle de gestion, les impacts sont à venir, mais ce point sera évoqué à plus long terme, à l'issue des analyses qui se poursuivront jusqu'en 2012.

M. GAUTRONNEAU indique que parmi les impacts indirects, une personne de la DCN est mutée à la DI, deux de la DFCE rejoignent le secrétariat général, trois personnes de la DI intègrent la DSI.

La direction des infrastructures enregistrera trois redéploiements internes, deux vers le pôle de coordination et un vers le SGA. Par ailleurs, un redéploiement de six personnes est prévu de la DSI vers les pôles de coordination et de gestion de la dépense. Il précise que l'un des salariés concernés se trouve à Tours.

M. MERCIER argumente que la précision est nécessaire car certains salariés affectés à la DSI de Tours sont concernés par LCB et les inventaires de gestion des matériels et craignent d'être mutés à la DSI de Paris.

M. GAUTRONNEAU précise que sur les six personnes de la DSI concernées par ce redéploiement, l'une se trouve à Tours et cinq à Paris. Deux personnes seront affectées au pôle de coordination et quatre au SGA.

M. LEJUSTE remarque que le tableau synthétise les impacts organisationnels, par secteur, de la mise en œuvre de la cible métier de SINERGI. Il renvoie à la synthèse des impacts directs et indirects et insiste sur le processus de consultation et sur la volonté d'apporter aux CHSCT des éléments d'explication et de lever des incompréhensions.

M. MERCIER relève que la synthèse mentionne trois transferts à identifier et demande des précisions.

M. GAUTRONNEAU explique que le processus de gestion de la dépense rassemble aujourd'hui 17 directions et 120 personnes. Ainsi, il existe un grand nombre d'habilitations Baccara. Par exemple, la direction de l'action sociale d'Ile-de-France dispose d'habilitations pour opérer certains traitements qui n'ont pas un rapport direct avec les achats. Certaines activités aujourd'hui prises en charge sur Baccara n'ont pas vocation à revenir sur le SGA. Parallèlement, certaines habilitations correspondent bien à des achats, comme la gestion des dépenses de formation professionnelle ou la communication. Elles concernent environ trois personnes. Une réflexion doit donc être engagée afin de constituer un service unique de gestion de la dépense.

M. BOYER CHAMMARD ajoute qu'une personne de la DRH doit également rejoindre l'équipe SINERGI au titre de la dépense en ressources humaines.

M. LEJUSTE souligne que ce projet doit entraîner un recentrage des activités sur le cœur de métier. Il prend l'exemple des formateurs qui pourront ainsi se concentrer sur leur travail de formation et laisser de côté les activités annexes d'ordonnancement de leurs factures, transférées sur le SGA. Toutefois, il convient de paramétrer la part de l'activité à intégrer. Ce point reste à définir. L'étude actuelle porte surtout sur les secteurs RH et communication.

M. MERCIER demande si le logiciel Easyvista a vocation à être intégré dans SAP. Il souligne le problème de cohérence à trouver entre Baccara, LCB et Easyvista.

M. GAUTRONNEAU explique que SAP a vocation à prendre en charge la couverture fonctionnelle aujourd'hui assurée par LCB. Easyvista comprenait d'autres fonctionnalités comme la gestion des biens informatiques. La décision a été prise de lancer un dialogue compétitif pour disposer d'un outil qui arrime la gestion du parc avec le help-desk plutôt qu'avec la gestion des inventaires physiques.

Deux outils sont aujourd'hui disponibles : SAIP et Easyvista. Le premier sera remplacé par SAP. Pour le second, une réflexion est en cours. Le contour exact du périmètre fonctionnel reste à définir. Toutefois, cet outil ne sera pas intégré dans SAP ou SINERGI. L'ensemble des parcs n'a pas vocation à être géré par SINERGI.

M. LEJUSTE évoque le cas de Carsat qui disposent d'un parc automobile mis à disposition des salariés et qui nécessite des outils de gestion spécifiques.

M. GAUTRONNEAU explique qu'une cartographie par grandes activités a été dressée. Il est apparu que SINERGI n'était pas un outil pertinent pour la gestion des parcs.

Mme MAUGARS se félicite de la consultation de l'ensemble des CHSCT. Pour autant, elle regrette le caractère peu lisible de la note. Elle souligne que le projet n'a pas semblé plus limpide pour les cadres parisiens de la comptabilité auxquels il a été présenté la semaine précédente. Elle considère par ailleurs que la note affirme sans démontrer, renvoyant à des travaux préalables non-communicés. Ainsi, page 12, il est indiqué : « le cœur de mission de ce département sera la gestion de la dépense conformément aux travaux menés dans le cadre du projet SINERGI ». En outre, elle demande qui sont les 70 experts métiers précédemment évoqués.

M. LEJUSTE explique que les travaux évoqués s'inscrivent dans le cadre du projet national et ont fait l'objet d'une présentation. Une consultation préalable a été menée sur ces points.

M. GAUTRONNEAU détaille la mission du département achats dont le cœur de mission est la gestion de la dépense. Pour éviter que les agents ne soient trop spécialisés sur une activité de facturiers, leur tâche est élargie à la gestion des achats courants.

En outre, il indique que les 70 experts métiers appartiennent à l'ensemble des caisses du réseau de la branche retraite. Ce projet n'est donc pas une émanation de la direction. Il s'est confronté à l'avis des experts, qu'ils soient managers ou opérationnels de terrain. Les profils allaient de 5 à 9. Ainsi, à Paris, ont été consultés pour les ordinateurs Daniel PAOLO, Jean-Luc DE MUNCK, Catherine CHALVIN et Henriette CASERUS. Patrice COURTOIS a été consulté pour Tours.

M. ROSSILLI ne remet pas en cause la méthode d'élaboration du projet. En revanche, il souhaite en connaître les conséquences pour les salariés.

M. GAUTRONNEAU remarque que la discussion du jour porte non pas sur l'outil mais sur la nouvelle organisation. La dimension technique et les conséquences seront évoquées ultérieurement. Il revendique le bien-fondé de la méthode qui consiste à présenter séparément les différentes phases du projet. L'heure est à l'organisation et au management. Il sera temps plus tard d'évoquer l'outil, l'ergonomie et les nouvelles conditions de travail.

M. ROSSILLI constate que Tours est peu concerné par cette nouvelle organisation, une seule personne changeant d'affectation. Pour autant, SINERGI entraînera une modification des conditions de travail de la DSI de Tours qui gère le parc informatique des systèmes simples.

M. GAUTRONNEAU dément cette affirmation et renvoie à la note. 2011 verra la préparation de la mise en place de SINERGI, et 2012, la création du centre de service logistique, encore en cours de réflexion. Les représentants du personnel seront consultés le moment venu.

Mme MAUGARS demande si le terme redéploiement signifie suppression.

M. BOYER CHAMMARD assure qu'il doit être compris comme mobilité ou transfert de personnes.

M. GAUTRONNEAU précise qu'il s'agit de redéploiement d'une direction à l'autre. Des mobilités de salariés sont donc associées pour équilibrer les charges de travail.

M. MERCIER s'interroge sur le statut des informaticiens, aujourd'hui rattachés à la grille informatique et qui passeront de la DSI à la DI.

M. GAUTRONNEAU explique que si elles sont amenées à piloter des achats, ces personnes relèvent déjà de la grille administrative.

Pour d'autres secteurs comme la gestion des biens, il reconnaît qu'une expertise sera nécessaire car cette réforme génère une complexité associée à la création d'un centre de service logistique. Présentement, ce dernier semble une bonne cible managériale, mais une étude approfondie pourrait amener à changer d'objectif. La direction pourrait changer d'avis si la gestion du personnel s'avérait trop compliquée.

M. MERCIER cite la note SINERGI, p. 28 : « une implantation physique à Paris avec une antenne à Tours ». Cette situation est déjà connue avec un secrétariat informatique dont les agents se trouvent à Tours et les responsables à Paris, ce qui ne semble pas représenter une organisation optimale.

M. GAUTRONNEAU reconnaît qu'il est illusoire de vouloir piloter l'activité de gestion des biens à Tours par téléconférence depuis Paris. L'idée est de maintenir l'activité à Tours pour que les agents concernés n'aient pas à déménager ou changer d'activité. La préoccupation est la même concernant le service de gestion de la dépense. Il s'agit de fournir une garantie aux personnels. Il faudra donc trouver des modes d'organisation adéquats.

M. MERCIER ajoute qu'il est nécessaire dans ce cas de responsabiliser les agents et développer leur autonomie.

M. GAUTRONNEAU souligne que la mise en place de cette antenne peut être une opportunité pour développer la coopération entre Paris et Tours. Ainsi, les deux équipes pourraient se partager des traitements administratifs. Aucune crainte n'est à avoir pour Tours où la compétence et le savoir-faire des collaborateurs sont reconnus et peuvent être également utiles sur des domaines de compétences proprement franciliens.

M. LEJUSTE précise que la DFCE s'inscrit dans une logique identique, avec un travail coopératif pour que l'activité des ordonnateurs soit cohérente avec celle des comptables.

Mme MAUGARS considère que la non-maîtrise des conséquences des changements de méthode et d'organisation est problématique. Certains salariés s'inquiètent des restructurations à venir, à la DSI notamment. Les termes utilisés (audit, certification des processus à garantir au regard de normes d'objectifs opposables, marges de manœuvre, cadre budgétaire contraint, cible métier, gain de productivité, optimisation des coûts, certification des comptes, fonctionnement optimal, professionnalisation, dématérialisation des pièces, service client) sont ceux que l'on entend dans des entreprises privées, ou des entreprises publiques qui furent démantelées.

M. BOYER CHAMMARD rappelle que SINERGI est d'abord un outil de gestion qui porte sur une activité comptable et financière.

M. GAUTRONNEAU présente comme une garantie que le projet SINERGI consommera des milliers de journées de formation dans la branche. Cette activité ne sera donc pas externalisée. Il s'agit au contraire de la moderniser, de la professionnaliser et de la rendre plus performante afin de la conserver en gestion directe. La direction a pour volonté de garantir la pérennité de l'activité, de l'emploi, de travailler sur un renforcement de l'expertise des collaborateurs. Le budget SINERGI représente plusieurs millions d'euros à travers l'acquisition du logiciel et des prestations d'intégration.

M. MERCIER rappelle les étapes qui ont marqué l'élaboration du projet SINERGI. Dans un premier temps, la stratégie a été définie. Dans un second temps, différents experts ont été consultés. Ils se sont interrogés sur la présence du cabinet Cap Gemini, soulignant le risque de fuite à l'extérieur de la CNAV de secrets professionnels. De même, ils ont mal vécu d'avoir été uniquement consultés sur la collecte d'informations et non sur l'élaboration de la stratégie.

M. LEJUSTE confirme avoir observé ce ressenti au cours de l'année 2009, à l'occasion des ateliers visant à définir la cible métier.

Il rappelle la méthode qui a présidé à l'élaboration du projet. Le premier point était l'identification des enjeux de modernisation établis par les directeurs et les agents comptables de l'ensemble du réseau. C'est dans ce cadre que sont menés les travaux de réflexion par les experts. Ces travaux sont accompagnés par un prestataire doté d'une bonne connaissance des pratiques professionnelles dans des secteurs d'activités équivalents à la CNAV.

M. GAUTRONNEAU ajoute qu'il n'est pas question de se faire imposer une certaine organisation par le consultant Cap Gemini. La CNAV conserve l'entière responsabilité de la décision. Par ailleurs, le cabinet est soumis par contrat à une obligation de discrétion.

M. MERCIER relève que les services comptables et informatiques sont de plus en plus souvent amenés à travailler pour l'extérieur et à émettre des formes de facturation. Il demande un point sur ce sujet.

M. LEJUSTE souligne qu'il s'agit d'un enjeu important de la modernisation, mis en avant par le directeur de la DSI, François BROUSSE. Ce sujet est traité dans le cadre des ateliers de travail relatifs à SINERGI afin d'identifier les coûts concernés soumis à refacturation.

M. GAUTRONNEAU précise que le progiciel de gestion intégré, en tant que base de données unique, présente un avantage. La gestion de la facturation à des tiers, qui pose aujourd'hui problème, sera mieux prise en charge par le PGI.

M. LEJUSTE ajoute que ce point devra être abordé avec les personnels directement concernés.

M. BOYER CHAMMARD remercie le CHSCT pour la qualité du débat et soumet au vote le projet de mise en œuvre de SINERGI.

Mme MAUGARS, M. DESOUCHES, M. ROSSILLI, M. MERCIER et Mme WUNENBURGER votent contre le projet SINERGI.

M. DESOUCHES annonce sa démission du CHSCT, suite au congé sans solde qu'il prend à compter du 6 juin 2011.

La CGT prend acte qu'il lui faudra désigner un nouveau membre ainsi qu'un nouveau secrétaire adjoint.

Le CHSCT reporte à la séance du 8 juin 2011 l'examen des points relatifs au bilan de la visite des secteurs 611 et à l'évolution des charges dans les secteurs Courrier de la DAE.

III- PRESENTATION DU BILAN DE LA REVISION DE FILIERE SUR LES PRODUITS DERIVES EN 2010

M. QUEY aborde la révision de filière afin de présenter l'utilité du dispositif et d'expliquer comment il s'intègre dans l'activité de la DAE.

La révision de filière est une stratégie pour s'assurer que l'activité retraite exercée par les techniciens en agence respecte les principes législatifs et les règles d'utilisation du système d'information.

La finalité

La finalité de ce projet, initié au sein de la DAE au cours du premier trimestre 2010, est double :

- Il s'agit d'améliorer la qualité des supports. La situation de la DAE est à l'image du réseau de l'assurance retraite. Le pourcentage de retours est important (près de 20 %), notamment sur la liquidation des droits dérivés. La réduction de ce taux représente un enjeu important.
- Il s'agit également d'intégrer les bilans dans les entretiens annuels. Le but est de proposer au salarié un certain nombre d'actions pour s'améliorer et progresser sur des points de faiblesse clairement identifiés. Ces derniers peuvent relever de la législation, du système d'information, de l'organisation et de la méthodologie de travail. Ces éléments viendront nourrir la construction du plan de formation ou des éléments de rappels effectués par les responsables d'agence.

Pour l'exercice 2010, l'effort s'est porté sur les droits dérivés, à travers la création de documents, en particulier une fiche-type révision de filière qui permet de structurer les différentes étapes à respecter par le technicien-conseil dans le cadre de l'ordonnancement à un droit dérivé. Cette fiche doit permettre d'acter et d'identifier les différents points de contrôle sur la législation, le système d'information et l'organisation.

En 2010, tous les responsables d'agence ont réalisé une révision de filière avec le technicien-conseil sur les droits dérivés qui constituaient son portefeuille au moment de la mise en place du dispositif.

La formalisation

Il s'agit d'acter et formaliser ce travail. Lorsque le responsable d'agence, avec le technicien-conseil, vérifie l'ensemble des dossiers droits dérivés qui composent le portefeuille, il rédige une fiche de synthèse pour identifier les éléments positifs, c'est-à-dire bien acquis, ou négatifs, ceux pour lesquels des faiblesses ont pu être détectées. La fiche mentionne également les actions de formation nécessaires.

Chaque révision de filière fait l'objet d'une fiche de synthèse communiquée à l'agence, puisque le dispositif fonctionne selon une logique d'échange entre les agences et le technicien-conseil. L'ensemble des documents est ensuite stocké dans un document commun à la DAE qui permet de monter d'un cran le niveau de l'analyse.

Les principales difficultés identifiées sont :

- le ménage conjoint ;
- la recevabilité de la demande ;
- l'enregistrement ;
- les régimes d'affiliation ;
- les ressources.

Ces éléments ont été pris en compte dans la construction du plan d'intervention de l'EAT sur l'exercice 2011. Sur cette base, certaines actions de formation ont été construites, identifiées et planifiées.

Que retenir de la révision de filière ?

Elle s'est appliquée sur l'ensemble des portefeuilles des techniciens-conseil. Elle a permis d'éprouver les consignes et les procédures, de s'assurer de leur bonne application et d'identifier les faiblesses. Elle s'intègre dans une démarche d'amélioration continue. Trop étalée dans le temps, elle perd de son sens. Il faut simplement que le responsable d'agence balaie le portefeuille sur un temps court, environ trois mois. Enfin, cela engendre une évolution des pratiques managériales et un repositionnement des responsables d'agence avec une coloration plus technique que par le passé.

La révision de filière a un impact en termes de charge de travail sur les responsables d'agence qui se positionnent sur cette activité de supervision nécessitant une compétence technique très importante concernant la législation et les systèmes d'information. A contrario, pour les techniciens-conseil, l'impact sur la charge de travail est neutre. Il s'agit simplement d'un dispositif qui permet d'organiser et de structurer davantage l'accompagnement et la montée en compétence de chacun.

Il s'agit d'une évolution et d'un repositionnement significatif des responsables d'agence. La charge de travail a été identifiée et actée comme un élément incontrôlable. Cela s'inscrit dans une démarche plus générale qui vise à automatiser certaines tâches pour dégager du temps aux responsables d'agence. Ainsi, les requêtes sont automatisées et mises à disposition du responsable d'agence alors qu'auparavant, cette comptabilité était chronophage.

Cette révision s'inscrit sur le long terme. Les résultats se mesureront sur des années. L'objectif majeur est de rester sur la logique d'accompagnement.

Cette démarche a vocation à renforcer l'autonomie des techniciens-conseil car un grand nombre de difficultés identifiées relèvent de problèmes liés à la connaissance ou à l'accès à l'information. Le technicien-conseil, avant d'interpeller le responsable d'agence ou l'AT, doit pouvoir utiliser l'ensemble de la documentation et des bases à sa disposition pour arriver à surmonter les difficultés auxquelles il est confronté.

A titre d'exemple, le taux de retour actuel de 20 % signifie que le personnel traitant génère, sans intervention des assurés, 20 % de charges supplémentaires.

En 2011, cette dynamique de révision de filière va se poursuivre en se concentrant sur les droits dérivés. L'objectif fixé auprès de chaque responsable d'agence est de mener une révision de filière sur les droits dérivés auprès de l'ensemble des techniciens-conseil de leur agence d'ici la fin 2011. L'objectif fixé au niveau de la DAE est un taux de retour interne inférieur à 10 %.

Un travail est en cours autour des révisions de services. La Cour des Comptes avait porté une attention particulière sur la problématique des indus. Dans ce cadre, il a été décidé d'élargir cette stratégie et ce projet de révision de filière à toute la dimension de révision qui représente 50 % de l'activité au niveau de la DAE. Il s'agit de répondre aux alertes envoyées par la Cour des Comptes mais aussi d'apporter une certaine cohérence à l'activité révision des techniciens-conseil de la DAE.

Cette dimension de la révision de filière consacrée aux révisions de services sera prise en charge par les responsables d'agence à compter du 1^{er} juin, afin qu'ils puissent mener à terme l'ensemble des entretiens annuels et disposer du temps nécessaire pour se consacrer à cette extension de périmètre.

Sur les droits propres, la qualité de liquidation est aujourd'hui raisonnable avec un taux de retour légèrement inférieur à 10 %. Pour autant, la même stratégie sera mise en œuvre avec une nouvelle réflexion qui associe des responsables de service et d'agence et des techniciens-conseil afin de structurer la fiche qui permettra d'encadrer la mécanique et la logique d'ordonnement des droits propres. Cela permettra de supprimer l'actuelle fiche de suivi à compter du 30 juin.

Mme MAUGARS considère que ce dispositif pourrait être positif s'il n'avait pour effet un alourdissement des tâches. Non seulement les conditions de travail n'en sont pas améliorées, mais la fiche de synthèse sera également prise en compte dans l'entretien annuel, ce que certains jugent inutile. Le dispositif n'apporte pas de confort de travail ni d'avancée notable.

Elle estime que si ce dispositif doit entraîner des formations, il faudrait également accéder aux demandes que les agents formulent eux-mêmes.

Si la révision permet de détecter les faiblesses des techniciens-conseil et diminuer les retours, il s'agit malgré tout d'une évolution qui alourdit le quotidien. Certains agents considèrent ce dispositif comme un « flicage » dans la mesure où tout retard sera enregistré alors que la révision entraîne un alourdissement du portefeuille.

M. QUEY met en avant un constat sur lequel tout le monde s'accorde : le taux de retour est trop important. Il est donc nécessaire d'identifier les sujets sur lesquels une action de formation est nécessaire. Pour autant, il assure que la charge de travail supplémentaire est nulle pour les techniciens-conseil, puisqu'elle sera assurée à 100 % par les responsables d'agence.

Concernant la logique de « flicage », M. QUEY répond qu'il s'agit surtout d'une logique de supervision et d'accompagnement. Il estime qu'il pourrait lui être reproché de ne pas chercher à accompagner et identifier les difficultés que peuvent rencontrer certains salariés. L'entretien annuel doit permettre de suivre l'activité dans une démarche d'amélioration continue pour faire monter tout le monde en compétence grâce à une stratégie d'accompagnement la plus fine possible.

Mme MAUGARS avance qu'il ne s'agit pas d'un reproche, mais dénonce une situation contradictoire quand les consignes sont données par des messages sur Lotus, avec ordre et contre-ordre.

M. ROSSILLI explique ce ressenti par le lien qui peut exister entre la révision de filière et l'entretien annuel. Un manager pourrait formuler une appréciation subjective. Il reconnaît les aspects positifs d'une révision de filière qui s'accompagne de formations et d'outils adéquats. En revanche, il comprend que certains puissent le vivre comme un « flicage ».

M. QUEY rejette au contraire un entretien annuel ritualisé qui serait l'unique moment d'identifier les difficultés. Tirer en amont des signaux d'alarme permet au contraire de proposer des solutions d'accompagnement dans la durée.

IV- QUESTIONS DIVERSES

A la demande de Mme WUNENBURGER, M. GUAY précise qu'il centralise les demandes de lampes individuelles pour raisons médicales.

La séance est levée à 16 h 31.