

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES
Séance plénière du 21 mars 2012 à 9h30
« Droit à l'information en matière de retraite »

Document N°8
<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

La Fonction Conseil Entreprise mise en œuvre par la CNAV

CNAV

Présentation de la Fonction Conseil Entreprise CNAV - Mission Qualité de Service - Février 2012

1) Contexte et objectifs

En cohérence avec les orientations définies par la Convention d'Objectifs et de Gestion 2009-2013, l'Assurance Retraite, dans sa démarche de gestion du risque vieillesse, s'attache à développer la dimension conseil de son offre. La montée en puissance de cette fonction conseil, à destination des salariés et de l'entreprise, doit permettre une meilleure connaissance et compréhension des dispositifs législatifs et contribuer à une évolution des comportements des acteurs favorisant l'augmentation du taux d'activité des seniors.

La construction de cette nouvelle offre de service, la Fonction Conseil Entreprise, à destination des DRH et des équipes de direction, s'inscrit dans cette dynamique volontariste de gestion du risque vieillesse.

Cette démarche, profondément novatrice, résulte de la mobilisation de l'ensemble du réseau de l'Assurance Retraite. Ce projet a été engagé sur la base d'expérimentations menées en région et d'une séquence inaugurale d'écoute client qui a permis d'identifier et d'objectiver les attentes prioritaires de cette population. Sur cette base, une offre de services, en adéquation avec les aspirations exprimées, a été construite.

2) Comprendre les besoins : les dispositifs d'écoute client mis en œuvre.

En septembre / octobre 2011, la CNAVTS, accompagnée par la DGME (Direction Générale de la Modernisation de l'Etat), a sondé un panel d'entreprises (focus groups et questionnaires) afin de recenser leurs attentes sur les problématiques seniors.

Cette phase d'écoute client s'est déroulée en deux étapes, une étude initiale quantitative puis une étude qualitative des besoins exprimés par les DRH des entreprises. Administrée sous forme de questionnaire, l'étude quantitative a permis de faire ressortir les thématiques prioritaires sur lesquelles les DRH étaient en attente de services. L'étude qualitative est venue affiner notre analyse pour identifier les modalités selon lesquelles les entreprises souhaitaient avoir accès à l'information.

La synthèse de ces attentes et des modalités est présentée dans le tableau 1.1.

Tableau 1.1 Attentes des entreprises

		Modalité 1 : Information					Modalité 2 : Outils et ressources	Modalité 3 : Formation	Modalité 4 : Accompagnement			
		Information téléphonique (niveau 1)	Site web, FAQ, F.p., REX, B.p., Etudes, Recherches	Newsletters	Entretiens d'information DRH	Manifestations régionales : colloques, petit-déj, forums			Assistance / Missions	Audit	Assistance téléphonique (niveau 2)	
Point d'entrée seniors	Thématique 1 : Réglementation	Maîtrise de la réglementation retraite										
		Maîtrise du droit du travail										
	Thématique 2 : Santé au travail	Identification des financements associés										
		Prévention des situations de pénibilité liées à l'âge										
		Adaptation /aménagement des postes de travail										
	Thématique 3 : Salariés seniors	Communication auprès des salariés sur la retraite										
		Facilitation de la transition vie pro. -retraite (dont action sociale)										
		Facilitation de la transmission des compétences (tutorat)										
		Motivation des salariés seniors										
		Réalisation des entretiens de 2ème partie de carrière										
		Gestion de la carrière des salariés seniors										
		Gestion de la pyramide des âges										

Schématiquement, les résultats de cette collecte font ressortir une double attente : **une demande d'information** concernant la connaissance et la compréhension des nouveaux dispositifs introduits par les évolutions du cadre législatif « retraite », et **un besoin d'accompagnement**, plus global, sur l'ensemble des problématiques senior. Dans ce cadre, un besoin est exprimé avec une grande force, pouvoir bénéficier d'un point d'entrée unique ou, à défaut, d'une meilleure coordination des acteurs publics prenant en charge une fraction des thématiques rattachées à cette problématique : l'information retraite, la santé au travail et la gestion des âges au sein de l'entreprise.

Les canaux privilégiés par les entreprises pour recevoir cette information sont la relation téléphonique et digitale. La volonté de bénéficier d'un accompagnement nécessite, quant à elle, de développer une offre intégrant des modalités de distribution du service reposant sur un contact direct avec le DRH et / ou ses équipes.

Tableau 1.2 Détail des besoins recensés

Thématique 1 : Réglementation		Besoin orientaire
Maîtrise de la réglementation retraite	Réglementation retraite (modalités de départ, acteurs) et dispositifs de prolongation d'activité (cumul emploi retraite, surcote, retraite progressive)	
Maîtrise du droit du travail	Spécificités du droit du travail pour les salariés seniors ou dispositifs qui leur sont actuellement dédiés	
Identification des financements associés	Identification de financements incitant les entreprises à l'emploi des seniors (ex : subventions, allègements de charges, etc.)	
Thématique 3 : Salariés seniors		
Communication auprès des salariés sur la retraite	Aide aux DRH dans la communication auprès de leurs salariés seniors sur les thématiques liées à la retraite	
Facilitation de la transition vie professionnelle-retraite	Aide aux DRH dans la facilitation de la transition vie professionnelle / retraite de leurs salariés (dont action sociale : prévention de la dépendance, prestations extra légales, etc.)	
Facilitation de la transmission des compétences (tutorat)	Aide aux DRH dans la transmission des compétences entre seniors et jeunes, et le maintien de l'expertise (dont développement du tutorat)	
Motivation des salariés seniors	Aide aux DRH dans la motivation de leurs salariés seniors (missions, évolutions, responsabilités, formation, etc.)	
Réalisation des entretiens de 2 ^{ème} partie de carrière	Aide aux DRH dans la préparation ou la réalisation des entretiens de 2 ^{ème} partie de carrière (information, aide méthodologique, etc.)	
Gestion de la carrière des salariés seniors	Aide aux DRH dans la gestion de la carrière des seniors (aménagement du temps de travail et de la rémunération, reconversion, etc.)	
Gestion de la pyramide des âges	Estimation des âges prévisionnels de départ en retraite des salariés	

3) Présentation de l'offre

Cadragé général du dispositif

La construction par l'Assurance retraite d'une offre Fonction Conseil aux Entreprises (FCE), à destination de l'entreprise et plus spécifiquement des DRH, permet d'apporter une réponse à une partie des attentes exprimées.

L'offre FCE vise donc à apporter aux DRH une information « retraite » grâce au développement et à l'enrichissement des éléments d'information pouvant être mis à leur disposition *via* notre portail internet ou par des newsletters dédiées. Parallèlement à ces informations « poussées », une démarche d'accompagnement, sous la forme d'un « entretien RH » et de la mise à disposition de supports, permet de répondre aux besoins d'accompagnement exprimés.

La trajectoire de mise en œuvre de la FCE nous amène, dans une première séquence, à investir la dimension retraite, puis dans un second temps nous permettra de développer les synergies retraite et santé et travail, au fondement de la création en 2010 des Caisses d'Assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), afin d'élargir graduellement la prise en charge des attentes identifiées. A terme, il est envisagé d'identifier et de développer les

partenariats adéquats (ANACT, Pôle emploi, etc.) afin de proposer aux entreprises une offre globale et un point d'entrée unique.

Présentation des éléments constitutifs de la FCE

La construction de l'offre, actuellement en cours, repose sur un ensemble de chantiers dédiés à un service particulier, qui a pour tâche d'en définir les orientations, le contenu, et les modalités de construction et de déploiement.

Notre démarche repose sur trois modalités : **Informer** (site internet, newsletter, manifestations régionales), **soutenir** (supports de communication) et **accompagner** (entretien DRH).

- **Site web** : le site internet de l'Assurance retraite ne représente actuellement guère de valeur ajoutée offerte aux entreprises. La rubrique qui leur est consacrée se cantonne à l'espace de saisie des déclarations des données sociales (DADS). Le service développé permettra donc aux entreprises de trouver toute l'information sur la réglementation retraite et sur le droit au travail vis-à-vis des salariés seniors, d'avoir une vue de l'ensemble des manifestations régionales à venir et de regrouper la newsletter et les outils d'aide à la communication à destination des DRH (remis lors des petits-déjeuners et des entretiens DRH) en format dématérialisé. Une rubrique consacrée aux bonnes pratiques permettra aux employeurs de partager leurs expériences et de sensibiliser les autres. Enfin une FAQ viendra enrichir le service afin de permettre aux entreprises de s'approprier l'information mise à disposition.
- **Newsletter** : ce push d'information vers les relais RH proposera les dernières actualités en termes de réglementation retraite avec un focus sur les dernières bonnes pratiques en région (plans d'accords seniors, manifestations régionales, initiatives...). Sa périodicité sera définie mais pourra être adaptée en fonction de la densité de l'actualité.
- **Manifestations régionales** : en s'appuyant sur une expérimentation, notamment les petits-déjeuners faits à la CNAV à destination des DRH, l'ensemble des caisses proposera des réunions d'information inter-entreprises au sein des locaux de la CARSAT selon un planning défini préalablement.
- **Entretiens DRH** : réalisés avec l'employeur et/ou le directeur des ressources humaines de l'entreprise, ils ont pour but de présenter notre offre de services FCE, d'apporter les outils d'information nécessaires à la gestion des demandes de leurs salariés seniors (environnement des régimes de retraite, réglementation, droit du travail), de planifier et de définir en commun nos interventions. Celles-ci peuvent se traduire par des démarches collectives adressées aux salariés d'une entreprise (RIR, Réunions d'information retraite) ou par des rendez-vous individuels (dans le cadre des Entretiens individuel retraite).

Le chantier « **Outils et ressources** » viendra compléter l'offre de services FCE en proposant aux relais RH un ensemble d'outils de soutien pour les aider dans la communication auprès de leurs salariés.

Calendrier

Le déploiement d'une offre homogène FCE sur l'ensemble du territoire par la CNAV et le réseau de l'Assurance Retraite sera initié dès le second trimestre 2012. Pour mémoire, au delà de cette première séquence de déploiement de la FCE orientée retraite, des travaux conjoints avec la Direction des Risques Professionnels de la CNAMTS permettront d'enrichir l'offre proposée sur la base d'une mise en synergie des dimensions retraite et santé au travail assumées par le réseau des CARSAT.

Annexes

La stratégie de ciblage des entreprises : quelles priorités, quelles réponses différenciées ?

Le périmètre des entreprises ciblées sera adapté en fonction du service. Les services les plus génériques tels que le site web ou la newsletter seront potentiellement **destinés à toutes les entreprises**, ce qui représente une manne d'environ 1.5 millions.

De la même manière les manifestations régionales seront **proposées aux entreprises de plus de 50 salariés** (i.e. concernées par les plans d'action seniors).

Enfin les services d'entretiens d'information DRH et les missions d'assistance seront réservés aux groupes les plus larges avec une distinction entre les entreprises **mono-sites et multi-sites**.

Les entreprises dites « mono-sites » possèdent **au moins 1000 salariés¹**, un pourcentage d'**au moins 30 % de seniors** au sein de leurs effectifs et ne sont présentes (siège social et établissements) que **dans une seule CARSAT**. Elles représentent 98 groupes pour 1304 établissements.

Les entreprises dites « multi-sites » possèdent **au moins 2000 salariés²**, un pourcentage d'**au moins 30 % de seniors** au sein de leurs effectifs et **peuvent avoir des établissements dans une ou plusieurs CARSAT différentes de celle qui accueille le siège social**. Elles représentent 99 groupes pour 7077 établissements.

Pour la gestion de ces « multi-sites » un modèle collaboratif, entre les différentes CARSAT concernées, a été adopté. La gestion de ce type de groupe est donc confiée à la caisse hôte du siège social, qui s'appuie sur les caisses hébergeant les établissements pour un relai de proximité et la réalisation des services sur son périmètre.

¹ A affiner en fonction du tissu économique local

² Idem

Objectif de déploiement de l'offre FCE :

- Objectif national 2012 de 1100 entreprises à démarcher.

Détail des objectifs régionaux pour l'année 2012 :

	Objectifs	Seuil (objectif minimal)
Organismes		
Bordeaux	45	32
Clermont	28	20
Dijon	45	32
Lille	96	67
Limoges	65	46
Lyon	96	67
Marseille	96	67
Montpellier	45	32
Nancy	50	35
Nantes	45	32
Orléans	45	32
Paris	205	144
Rennes	59	41
Rouen	76	53
Strasbourg	45	32
Toulouse	59	41
Total Métropole	1 100	770
Guadeloupe	0	0
Martinique	0	0
Guyane	0	0
Réunion	0	0
Total CGSS	0	0
Total France	1 100	770