

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES

Séance plénière du 23 novembre 2016 à 9h30

« Le compte personnel de prévention de la pénibilité et l'état de santé des seniors »

<b>Document n° 4</b>
----------------------

<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>
---

## **La mise en œuvre du compte pénibilité : rôle et missions de la CNAV**

*Entretien avec Emmanuelle Hirschhorn (Directrice Pénibilité à la CNAV)  
Retraite et Société n° 72, CNAV, décembre 2015*



# entretien avec C

Emmanuelle Hirschhorn  
Directrice Pénibilité à la Caisse nationale  
d'assurance vieillesse

Réalisé en janvier 2016 par Annie Jolivet et Serge Volkoff  
(Centre d'études de l'emploi)

## La mise en œuvre du compte pénibilité : rôle et missions de la Cnav<sup>1</sup>

La Cnav est, avec la MSA<sup>2</sup>, l'un des deux opérateurs auxquels sont confiés la gestion et le contrôle du compte personnel de prévention de la pénibilité. Comment la réflexion sur ces missions et la façon de les assurer a-t-elle été conduite ?

La loi du 20 janvier 2014 a confié à la Cnav et à son réseau c'est-à-dire les Carsat et les CGSS<sup>3</sup>, la gestion du compte personnel de prévention de la pénibilité. La Cnav assure donc une mission d'opérateur pour le compte de l'État. Cela signifie que nous devons mettre en œuvre ce dispositif dans un cadre défini par les directions de la sécurité sociale et la direction générale du travail.

Dès fin 2014, nous nous sommes constitués en mode projet sous la forme d'une direction programme pluridisciplinaire dans laquelle nous avons regroupé le futur métier pénibilité, la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre. Au regard des délais qui nous étaient impartis, à peine deux ans sur le cœur du métier ainsi que sur le système d'information dédié et quelques mois sur l'offre de services, il nous semblait essentiel de travailler en mode *Agile*, c'est-à-dire de concevoir l'ensemble de ces dimensions au même moment, en tenant compte des expressions de besoins de chaque acteur.

1. Caisse nationale d'assurance vieillesse.

2. Sécurité sociale agricole.

3. Carsat : caisses d'assurance retraite et de la santé au travail ; CGSS : caisses générales de sécurité sociale.

Par ailleurs, nous avons bien sûr tenu compte de notre expérience sur d'autres projets menés par la branche retraite. Enfin, la MSA, coopérateur du dispositif, et les autorités de tutelle ont été associées aux travaux de mise en œuvre en participant à certains groupes de travail ainsi qu'à l'élaboration de l'offre de services. Cette collaboration illustre notre volonté de mener le projet sur un mode partenarial.

### Quels points ont fait l'objet d'une attention particulière ?

La démarche participative et l'adhésion de notre réseau ont fait l'objet d'une attention toute particulière. L'activité pénibilité est une nouvelle mission confiée aux organismes régionaux, il nous paraissait donc indispensable que ces derniers soient des acteurs privilégiés dans la construction et le déploiement du nouveau métier. C'est pourquoi, sur la base du volontariat, l'ensemble des Carsat et des CGSS ont été sollicités. Les groupes de travail se sont constitués regroupant des cadres, des responsables de service et des directeurs. Cela nous a permis notamment de conserver, au cours de notre conduite de projet, le contact avec le terrain et d'être au plus près des réalités des caisses régionales. Cela a considérablement facilité l'accompagnement du changement et la mise en œuvre du dispositif en particulier autour de l'identité des caisses et de notre articulation avec la branche accidents du travail et maladies professionnelles.

Notre attention a également porté sur l'efficience. Nous n'avons jusqu'à présent aucune réelle certitude sur les volumes de l'activité pénibilité. Nous avons donc pensé, en cohérence avec les autres orientations de la branche retraite, à inscrire la production dans la mutualisation d'activité permettant une allocation des ressources optimisée. Notre activité s'organise ainsi par la délégation de missions nationales : un centre de gestion mutualisé à Rennes et une plateforme téléphonique mutualisée à Limoges. Les conseillers-enquêteurs (agents de contrôle), dont l'activité repose sur la proximité avec les entreprises locales, sont, quant à eux, déployés au sein de chaque organisme.

### Quelles adaptations du système d'information, de l'organisation de la Cnav et de l'activité des agents ont été engagées ?

En réalité, nous créons de toutes pièces un système d'information appelé système d'information pénibilité (SIP). Celui-ci est intégralement dédié à l'activité pénibilité et interagit avec les autres SI comme l'outil retraite ou le Système national de gestion des carrières. Le développement de ce SI a été séquencé en trois lots de janvier 2016 à janvier 2017, reflétant les étapes de montée en charge du dispositif.

Par ailleurs, nous créons également un système d'information dédié au pilotage du dispositif (le SIP pilotage ou SIPP) dont le développement a été loti selon le même cadencement que le SIP. Les données extraites nous permettent de suivre les statistiques de son fonctionnement.

Concernant les adaptations, en particulier sur le plan organisationnel au sein de la Cnav, nous avons créé, en janvier 2015, une direction de préfiguration devenue, en janvier 2016, une direction métier au même titre que les autres directions métier de la Cnav. L'évolution de l'organisation a été définie en cohérence avec la chronologie du projet.

Enfin concernant les agents dédiés à la pénibilité, 172 emplois équivalents temps plein (ETP) ont été attribués pour la mission pénibilité dans le cadre de notre convention d'objectifs et de gestion.

Il s'agit donc de nouveaux recrutements externes ou internes que nous allons former puisqu'il s'agit d'un nouveau métier au sein de la branche retraite. Le déploiement de ces ETP est progressif jusqu'en 2017.

### Quel est le rôle de la direction pénibilité ?

La direction pénibilité assure une double mission : l'une transitoire, l'autre pérenne. La première est celle de la conduite de projet. Notre SI reste à construire puisque deux lots doivent encore voir le jour ce qui signifie aussi que certains process métier restent à finaliser. Nous devons aussi former, en 2016, notre première vague de conseillers-enquêteurs et accompagner le démarrage de leur activité.

La seconde mission concerne le pilotage de l'activité pénibilité avec le pilotage de l'offre de services et du centre de gestion dont l'activité débute fin janvier. Nous pourrons, dès réception des déclarations des salariés exposés à la pénibilité, ouvrir et abonder les comptes en points et traiter les premières demandes d'utilisation de points. Enfin, nous allons assurer le pilotage de l'activité de nos conseillers-enquêteurs et gérer ainsi l'activité contentieuse. Ce point est tout à fait essentiel puisque nous avons l'obligation, prévue dans les textes réglementaires, d'harmoniser les décisions qui seront rendues par les Carsat et CGSS.

**Les Carsat doivent jouer un rôle central dans le fonctionnement du C3P. Or ces organismes de droit privé, sous l'égide de la Cnav et de la Cnam, ont une compétence régionale. Quel est le partage des tâches entre la Cnav et les Carsat ?**

La Cnav joue également le rôle de caisse régionale pour l'Île-de-France. Notre rôle d'opérateur et l'organisation que nous avons mise en place, celle de missions nationales déléguées, instaurent un partage des tâches clair. Nous pilotons fonctionnellement l'activité de production en matière de gestion de compte ainsi que l'offre de services dans le cadre de conventions que nous avons passées avec les caisses concernées. Par ailleurs, comme je vous l'indiquais précédemment, les textes nous chargent d'harmoniser les décisions rendues par les caisses régionales ; nous devons donc accompagner tout particulièrement les Carsat et CGSS dans leur nouvelle activité.

**Des orientations générales sont-elles données par la Cnav en matière de prévention et de contrôle des expositions ?**

Cette expertise ne relève pas de la branche retraite mais de celle de la branche accidents du travail et maladies professionnelles notamment. Nous avons, au cours de ces deux années, associé celle-ci à nos groupes de travail pour que justement, tout en veillant à une articulation harmonieuse entre nos champs de compétences, nous respections les rôles de chacun. L'activité dédiée au dispositif pénibilité n'englobe pas l'accompagnement des entreprises en matière de prévention des risques professionnels. Nous allons, dans ce cadre, diffuser prochainement à destination du réseau une instruction conjointe qui fixe les périmètres d'activité de chacun et les modalités d'articulation de ces deux champs d'action.

Y a-t-il une attention portée à l'utilisation réelle des points ? À l'articulation entre prévention des risques professionnels et prévention de la pénibilité du travail ?

En tant qu'opérateur, nous n'intervenons pas sur le champ de la prévention mais nous portons une attention particulière à la qualité du service proposé aux bénéficiaires du dispositif : un parcours fluide et un traitement efficace des demandes. Nous développons pour cela des outils adaptés aux métiers que nous créons afin que l'ensemble fonctionne en synergie.

S'agissant du suivi, et notamment du suivi de l'utilisation des points, notre rôle consiste à répondre au besoin en matière de pilotage pouvant émaner par exemple des autorités de tutelle. Par la mise en place d'indicateurs et le développement du SIPP, nous serons tout à fait en mesure de produire les statistiques nécessaires au décryptage et à l'analyse des effets du dispositif.