

Hybridation du travail : la Cnav tire les enseignements de la crise sanitaire en généralisant le télétravail

Paris, le 19 avril 2021

Dès le 1^{er} confinement de 2020, la Cnav avait permis en urgence, et avec succès, au réseau de l'Assurance retraite de passer massivement en télétravail (92 % des salariés en télétravail sur toute la France en 1 mois), sans dégradation de l'activité (traitement des dossiers, nouvelles modalités de rendez-vous, accompagnement social...). Un nouvel accord relatif au télétravail vient d'être signé : tous les salariés de la Cnav ayant des fonctions télétravaillables se verront désormais proposer un mode de travail hybride, en situation normale de travail, une fois les contraintes de la crise sanitaire passées. Une première pour un organisme de service public.

L'historique du télétravail à la Cnav

Le télétravail existait à la Cnav depuis 2014, mais n'était accessible qu'à certaines professions (hors managers) dont l'activité était réalisable à distance, en fonction de critères strictement définis. On comptait 100 nouveaux télétravailleurs par an. Le télétravail était possible exclusivement dans le lieu de résidence du salarié. La Cnav comptait 800 télétravailleurs au début de l'année 2020, sur 3600 collaborateurs.

Les conditions réunies pour élargir et pérenniser

Dans le contexte inédit de la crise sanitaire, l'ensemble des collaborateurs, dont 85 % ont basculé en situation de télétravail, ont maintenu avec succès à distance les missions prioritaires de la Cnav (paiement des prestations, traitement des dossiers, maintien de lignes d'accueil du public...), en portant une attention particulière aux publics fragiles et en simplifiant les démarches des assurés.

Avec cette adaptation réussie, conjuguée à l'amélioration des performances des connexions informatiques de la Cnav tout au long de l'année 2020, et un plan d'équipement massif permettant à la quasi-totalité des salariés de disposer d'un matériel adéquat pour télétravailler (ordinateurs portables, écrans...), les conditions étaient réunies pour élargir et pérenniser ce mode de travail.

« Pendant le premier confinement, nous avons régulièrement mesuré le ressenti des salariés à l'aide d'un baromètre digital. Les résultats ont notamment valorisé l'attachement des salariés pour un télétravail raisonné. Nous avons donc engagé une nouvelle négociation sur un système de travail hybride avec les partenaires sociaux dès le mois de septembre 2020, qui aboutit aujourd'hui à un nouvel accord ouvrant le champ des possibles à de nombreux salariés » déclare Jérôme Friteau, Directeur des Relations Humaines et de la Transformation de la Cnav.

.../...

Les nouveautés de l'avenant de révision

Applicable au 1^{er} juin 2021, le nouvel accord de télétravail rend possible les avancées suivantes :

- **L'élargissement du champ des bénéficiaires** : l'accord ouvre droit au télétravail à tous les salariés volontaires et occupant un emploi télétravaillable, ainsi qu'aux managers, aux salariés en CDD, aux salariés en contrat de professionnalisation et aux stagiaires de longue durée, et ce dès l'embauche pour les futurs recrutés, à l'issue d'une période d'adaptation. Plus de 90% des salariés de la Cnav seront concernés, sur la base du volontariat.
- Chaque salarié souhaitant bénéficier du télétravail se verra proposer **deux formules** :
 - un télétravail régulier, jusqu'à deux jours par semaine. Deux jours de présence sur site seront établis en lien avec la ligne managériale.
 - un télétravail occasionnel comprenant une enveloppe annuelle de 85 jours à positionner selon le choix du salarié, en accord avec son manager.
- **Trois jours de télétravail** seront accordés aux salariés dans les cas suivants : salariés en situation de handicap, salariés seniors de plus de 60 ans, salariés aidants, élus municipaux, salariés en situation de parentalité jusqu'aux 3 ans de l'enfant, salariés en situation d'éloignement géographique dans le cadre d'une transition professionnelle, salariés dont le temps de transport est très important (supérieur à 3h par jour).
- **Elargissement de la notion de lieu de télétravail** : le télétravail pourra s'effectuer dans tout lieu privé régulier en France métropolitaine pour lequel le salarié est en mesure de produire une attestation d'assurance (résidence secondaire ou familiale...) ou dans un espace de coworking.

Renaud Villard, Directeur général de la Cnav, commente : « *Forts de l'expérience vécue depuis plus d'un an, ce nouvel accord fait le pari de conjuguer au mieux conciliation vie professionnelle / vie personnelle, et continuité du service public. La Cnav d'après la crise sanitaire sera très différente, en termes de management, d'organisation, de vivre ensemble. Elle reposera, massivement, sur le pari de la confiance. Nos salariés nous ont montré, dans leur engagement pour (main)tenir le service public de la retraite en période de crise sanitaire, qu'ils étaient autonomes, adaptables – et ô combien dignes de confiance. Je suis très fier d'avoir signé cet accord avec trois organisations syndicales de la Cnav (la CFDT, la CFTC, l'UNSA) – il nous engage, avec en cible 3000 télétravailleurs avant la fin de l'année* ».

L'Assurance retraite, le service public de la retraite de la Sécurité sociale

Premier organisme français de retraite, la Cnav gère la retraite du régime général de la Sécurité sociale et les actions de prévention en faveur du bien-vieillir et de la préservation de l'autonomie des retraités. Elle forme avec les Carsat, les CGSS et la CSSM, le réseau de [l'Assurance retraite](#). Chaque année, elle verse 140 milliards de prestations à près de 15 millions de retraités, et gère la carrière de plus de 20 millions de cotisants. Au cœur de l'innovation numérique, son offre de service se diversifie grâce aux nombreuses démarches en ligne sur www.lassuranceretraite.fr (demande de retraite en ligne, téléchargement du relevé des mensualités...) : déjà 11 millions d'espaces personnels créés !