

BULLETIN CGT CNAV TOURS CONSEIL SOCIAL ET ECONOMIQUE - REPRESENTANTS DE PROXIMITE CSE DU 26 SEPTEMBRE 2019

- **DECLARATION DE VOS ELUS SUR LA SITUATION DES SALARIES DU PUB PCI DU SITE DE TOURS**

Ces salariés, dont la fonction est de répondre aux différents problèmes concernant le site de l'assurance retraite et du portail unique de branche, rencontrent des difficultés à exercer leur métier.

En effet suite à la mise en place du nouveau portail internet, de nombreux dysfonctionnements sont à déplorer et aucune solution n'a été apportée par la direction et ce depuis une semaine.

Certes, le directeur responsable de ce secteur, a sans doute plus de temps à consacrer à la défense du projet gouvernemental de réforme des retraites qu'à solutionner les problèmes rencontrés par les salariés.

Au fil des appels ils découvrent aussi bien les nouvelles fonctionnalités que leurs anomalies.

Ils se retrouvent seuls à devoir gérer la colère et la détresse des assurés d'où la réitération d'appels.

Cette situation, éclairante sur la manière de « gérer » les activités par l'utilisation de la sous-traitance, n'est pas sans impacter la santé des salariés.

Une solution doit être apportée rapidement. A défaut les salariés de ce secteur tireront les conséquences de votre éventuelle inaction.

- **CONSULTATION ANNUELLE SUR LA POLITIQUE SOCIALE DE LA CNAV, LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET L'EMPLOI**

- **BILAN PSYCHOLOGIQUE**

Voici les quelques points soulevés :

- ✓ ***Question sur les permanences à Tours***

Elles étaient prévues au départ, avec une information faite aux salariés malheureusement il n'y avait parfois personne à recevoir... Du coup l'organisation se déroule par une prise de RDV, il y a également la possibilité de RDV téléphonique. Nous pensons qu'une présence physique régulière sur le site de Tours permettrait à cet acteur d'être plus visible et accessible...

- ✓ ***La démarche d'accompagnement d'un salarié en situation d'insuffisance pro est-elle systématique ?***

« Non, les démarches ne sont pas systématiques elles sont à la demande des salariés ou des managers il n'y a pas d'obligation. »

- ✓ ***Pourquoi dans le document il est indiqué dans un exemple que « beaucoup de malentendus de part et d'autre qui ont été jusqu'à la mobilisation des syndicats pas le salarié ; recours vécu comme étant inéluctable en vue de faire avance la situation de son point de vue ».***

Cette phrase laisse à penser que la saisie d'un syndicat pourrait être une erreur, voir même un blocage à la résolution de situation. Nous ne partageons pas cette analyse.

En effet, la saisie des IRP ne doit pas être considérée comme « un recours ultime » mais comme un acteur de la prévention en tant que tel. Certes, nous avons des rôles différents à jouer, mais nous avons le même objectif commun à savoir le bien être des collègues.

Actuellement le mot « revendication » renvoie vers de l'opposition frontale, du blocage sur certaines situations. La saisie pourrait même être une erreur et avoir un impact néfaste pour résoudre certaines situations, pouvant tendre vers une rupture...

Certes, nous n'avons aucunement l'intention de prendre une place qui ne serait pas conforme à notre orientation syndicale à savoir celle de médiateur de conflit. Accompagner les salariés c'est avant tout donner les moyens au salarié de se faire entendre, de lui obtenir un vrai lieu d'expression détaché de son univers de travail en imposant à la direction de prendre les mesures nécessaires quand les situations l'imposent.

➤ **BILAN SOCIAL**

194 salariés ont été accompagnés sur le site soit 24 % de l'effectif de Tours. (dont 66 nouvelles situations)

Quelques points soulevés

✓ ***Ne pourrait-on pas avoir un bilan différencié entre le site de Tours et l'Île de France ?***

Sans grand étonnement nous avons eu une fin de non-recevoir : une seule instance une seule présentation fini le multi site – Merci la loi travail...

✓ ***Le café des aidants était positionné sur l'Île de France sur du temps de travail. Par souci d'équité entre les deux sites, nous demandons qu'il en soit de même sur Tours et non laissé au bon vouloir de la ligne managériale ?***

C'est acté : les salariés tourangeaux auront l'autorisation de ne pas débadger lorsqu'ils participeront à ce type d'évènement.

● **INFORMATION RELATIVE A LA SITUATION DES ACTIVITES RETRAITE ET CARRIERE EN ILE DE FRANCE ET AUX PLANS D' ACTIONS EN COURS**

Les responsables Retraite, Carrière, Contrôle, en rang serré, nous ont présenté les chiffres de stock et leurs tendances depuis le début de l'année. Le but était, on va se l'dire, de contrecarrer l'idée d'une « omerta » sur la réalité des stocks en Ile de France et d'exposer aux yeux de tous que la situation tend à s'améliorer depuis le début de l'année. Cachons notre joie sur l'annonce puisqu'il y a au 31/08 :

Aux retraites environ 38000 DP, 7700 PR, 8700 ASPA

Au contrôle environ 6000 DP, 950 PR, 1600 ASPA

Pouvons-nous nous satisfaire de cette situation pour nos assurés ?

De plus, très vite on comprend comment le stock a baissé : entraide nationale, opération déstockage de vieux dossiers, validation implicite au contrôle,... Pour conclure, au dire de la direction, les techniciens franciliens commenceraient à ressentir une diminution de leur charge d'activité, leur permettant de travailler dans de meilleures conditions... Sérieux ? On demande à voir...

Pour conclure comment pouvons-nous entendre parler de « gérer du flux à partir d'octobre » avec des stocks aussi conséquents ?

Autre point, les outils de gestion changent puisque la direction déploie le concept très industrialisé de calibrage en amont des dossiers (des d'its simples, des d'its complexes,...). A croire qu'avant cela ne se pratiquait pas naturellement... En tout cas une chose est claire à nos yeux il y a un enjeu productif exacerbé ... fini les quotas place à d'la distribution très très trop affinés...

La priorité était plus simple avant quand on y pense... calculer le bon droit des assurés, le mettre en paiement et assurer le SAV... certainement pas de se perdre en « cochage d'indicateurs » dans l'outil...

Toujours est-il qu'au vu de la situation à Paris nous allons demander à la direction la même transparence sur les chiffres de Tours...

- **NOUVELLE DESIGNATION DE REPRESENTANT DE PROXIMITE**

Un nouveau délégué de proximité a été désigné en remplacement de Stéphanie Grondin intégrant en novembre l'agence école retraite. Il s'agit de CAUDE Aurore.

- **QUESTIONS POSEES PAR LA CGT DE TOURS**

Questions sur les secteurs retraite et veuvage

1/ Qui sera en charge de la formation des futurs agents en CDD au service retraite ?

Réponse de la Direction : Cette question relève plutôt de la compétence des représentants de proximité du site de Tours. Toutefois, il est précisé que les modalités d'organisation de la formation des TCCI agence retraite en CDD sont en cours de définition.

2/Suite aux départs en retraite, démissions et promotion au service Veuvage, est-il envisagé une nouvelle session de formation ?

Réponse de la Direction : Ce sujet est en cours d'analyse par la direction.

Question sur le portail internet (PFS/DSI)

1/ Concernant le site web l'assuranceretraite.fr, des dysfonctionnements sont régulièrement remontés par les différents agents en lien avec les utilisateurs (assurés, PFS, centres de services). Globalement la qualité de service proposée sur ce site ne fait pas l'unanimité et ne semble pas à la hauteur des enjeux définis par la COG.

En outre, dans le cadre du projet de refonte à venir prochainement, il semble qu'il ait été fait peu de cas des nombreuses remontées de dysfonctionnement notamment par les agents de la plateforme PCI. La réponse de la direction au dernier CSE confirme cet aveuglement : là où la CGT abordait essentiellement des problèmes de qualité de service (bugs inadmissibles, dysfonctionnements fonctionnels et techniques), la direction n'a répondu qu'en termes de conception UX ou d'ateliers. La direction a-t-elle l'intention d'écouter ses agents de terrain ? Il existe des comités de décision pour prioriser les évolutions sur le domaine ODS : quels dispositifs la direction pourrait-elle mettre en place pour accorder plus de place aux remontées de ses agents sur les problématiques de la qualité de service ?

Réponse de la Direction : Les dysfonctionnements techniques les plus rencontrés par les assurés ont bien été communiqués à la DSI lors des réunions de travail sur la refonte du site l'assuranceretraite.fr. La version du site mise en production le 19 septembre 2019 permet une meilleure lisibilité des informations et une navigation plus facile sur le site personnel (un bouton d'accès à la BQR accessible en permanence...). La procédure de création du compte personnel est plus allégée et réduite à 3 étapes (suppression de la question secrète...). Le nouvel espace personnel est plus lisible sous la forme d'un tableau de bord personnalisé avec l'affichage d'informations clés dès la page d'accueil selon le parcours de l'assuré et de nouveaux profils gérés comme le poly-affilié Salarié/TI... De nouvelles fonctionnalités sont programmées pour la fin d'année comme l'activation du compte personnel via un SMS.

Notre commentaire : Réponse hors-sujet : La question CGT portait essentiellement sur la prise en compte de la qualité de service (fiabilité, temps de réponse : le fait que le site 'réponde bien') dans le processus de décision. La direction évacue ce problème en 1 ligne et nous sort ensuite une litanie de nouvelles fonctionnalités. Cet aveuglement est un vrai problème, dont on a vu les conséquences lors de la mise en ligne douloureuse de la nouvelle version du portail en septembre.

La direction doit comprendre que nouvelles fonctionnalités = probabilité de nouveaux bug !

2/ La CGT fait le lien entre le constat ci-dessus et les difficultés chroniques sur de nombreux postes-clés des cycles de vie projet DSI (MOE, CNI, CNPI). Nous demandons à la direction d'accorder plus de place aux remontées de terrain de la DSI : sous-effectifs, turnovers et mauvaise gestion de la prestation, changements forcés de mission pour l'encadrement de la prestation, etc.

Réponse de la Direction : Nous prenons en compte cette demande et reviendrons vers les équipes pour y travailler. Les temps d'échanges mis en place tous les deux mois entre la direction et les équipes permettent de faire remonter ce type d'éléments.

Notre commentaire : La CGT attend le retour de la direction sur toutes ces problématiques. En outre, elle s'inscrit en faux contre l'efficacité des temps d'échange mis en place par la direction : le fait qu'il n'y ait pas d'intermédiaire entre la direction et les agents implique :

- De l'auto-censure de la part des agents
- Des biais d'autorité
- La mise en place de relations clientélistes toxiques pour tous
- Au final, des biais de confirmation évidents pour la direction

Aussi, même si elle comprend l'intérêt de ces entre-soi confortables (réseautage, affirmation et assise *cool* de l'autorité), la CGT indique que ce n'est pas sa vision du dialogue social.

Question sur office 365

1/ La direction a-t-elle une réponse satisfaisante à apporter aux salariés sur les problèmes de messagerie Outlook au sujet des licences E1 et E3 ?

Réponse de la Direction : La DSI a sollicité Microsoft pour accélérer la prise en compte des deux points essentiels qui avaient été remontés concernant les licences E1, à savoir le manque de notification lié aux invitations et aux alertes des plannings, l'impossibilité d'utiliser des modèles de mails. Une réunion est planifiée avec Microsoft début octobre. Si d'autres dysfonctionnements sont identifiés d'ici là, il serait bon de nous les transmettre au plus tôt.

Notre commentaire : Ce n'est pas le rôle de la CGT de faire de la remontée d'incidents.

2/ En outre, il semble que les agents ne disposant que d'une licence E1 se verront prochainement également privés d'applications lourdes pour Word, Excel et Powerpoint : devront-ils se contenter également de la version en ligne ? Devront-ils encore une fois adapter leurs usages ? Pouvez-vous nous donner des précisions sur les modalités de suppression ?

Réponse de la Direction : Le pack Office 2010 ne sera plus maintenu par Microsoft à compter d'octobre 2020. Il est donc important de mesurer les impacts pour les utilisateurs pour permettre un accompagnement si nécessaire. Une étude fonctionnelle (à la charge des directions métier) et une étude technique vont démarrer début octobre.

Il est à noter que les versions en ligne évoluent plus rapidement tant sur les corrections d'incidents que sur la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités (à ce jour par exemple, les modules complets accessibilité et traduction ne sont possibles que via les Word et ppt en ligne).

Notre commentaire : C'est donc confirmé : les agents devront également se passer de Word, Excel et Powerpoint. Quelle galère !

Sur les avantages des versions en ligne : la licence E3 permet également d'utiliser les versions en ligne, pour les personnes qui le préfèrent. C'est bien ceci (le choix) que nous demandons pour tous les agents.

3/ Nous souhaiterions une clarification sur les conditions d'attribution des licences E1/E3 au sein de la CNAV. Jusqu'à présent, on nous avait présenté des critères essentiellement hiérarchiques (cadres/non cadres) alors que dans son dernier mail, Mme Bocheur semble indiquer qu'une étude des usages a été réalisée. Qu'en est-il exactement ?

Réponse de la Direction : L'attribution des licences E3 permettant de travailler en mode déconnecté a été faite sur un critère de mobilité et d'ouverture à la souplesse organisationnelle dans un premier temps, soit à partir du niveau 5A.

Des travaux avec des acteurs métiers ont été menés et n'ont pas mis en lumière de problèmes bloquants dans le cadre leurs activités avec une licence E1.

Selon les demandes des directions sur les métiers, une étude est faite pour évaluer l'opportunité d'attribution de la licence, sachant que le quota est limité. Ainsi, des non-cadres, dans l'attribution de leurs fonctions, ont été équipés également en licences E3.

L'information sur la répartition exacte à ce jour des attributions est détenue par la DIE.

Il ressort des nombreux ateliers menés sur Office 365 plutôt une méconnaissance d'Outlook que des problèmes bloquants.

Notre commentaire : qui est responsable de la construction d'une « méconnaissance d'Outlook » ? Les collègues ont dû faire face à un déploiement à l'arrache, avec une com' très clinquante vantant les louanges de l'outil, un yammer submergé d'utilisateurs perdus à la recherche d'infos. Ils n'ont pas eu d'autre choix que de s'approprier l'outil à leur façon. La direction avait sûrement misé sur les ambassadeurs 365 (13 sur Tours) pour être des relais d'infos ou d'astuce mais était-ce un concept suffisamment prêt en amont pour faire face aux interrogations ?

4/ Enfin, il semble que les politiques de mise à jour logicielle et de tarification pratiquées par Microsoft ne soient pas étrangères aux problématiques dont nous discutons. Nous constatons, à lire la communication officielle sur le sujet, que la CNAV a choisi d'approfondir sa dépendance aux produits Microsoft (teams, Skype, OneDrive, OneNote, etc). La CNAV a-t-elle un plan B pour ses outils bureautiques, en cas de nouveau coup dur de la part de Microsoft ?

Réponse de la Direction : Cette question ne relève pas de la compétence du CSE.

Notre commentaire : Cela ne relèverait pas des compétences du CSE ... Dont acte... mais nous affirmons que cela relève juste du bon sens, et que la direction doit le prendre en compte. Un choix stratégique budgétaire structurant (amen) de la direction engendre une discrimination technologique à l'égard d'une partie des collègues.

Question sur la DSI

1/ Il semblerait que, suite à un renouvellement de contrats de prestation en cours, une partie des collaborateurs prestataires quitteront la CNAV au 30 octobre. Qu'est-il prévu pour assurer le transfert de compétences entre les collaborateurs qui partent et ceux qui arrivent ? Des périodes de tuilage sont-elles prévues ?

Réponse de la Direction : Des périodes de tuilage (avec le budget nécessaire) sont prévues entre les prestataires sortants et entrants pour assurer le transfert de compétences. Les modalités de tuilage sont en cours mais elles devraient être réalisées à la fois par les prestataires sortants et la DSI.

2/ Toujours concernant la prestation, y-a-t-il une durée maximale possible pour un poste en prestation ? Si oui, sur quelle base légale (on entend beaucoup parler de 3 ans maximum pour une personne à un poste), qu'en est-il exactement ? Quelles sont les options pour le travailleur prestataire à la fin de cette période ?

Réponse de la Direction : Non, il n'existe pas de durée maximale de mission pour un salarié positionné en mission dans les locaux de la Cnav par son employeur qui a conclu un contrat de prestation avec la Cnav. Dans la pratique, la durée des missions peut être assez souvent bornée par une durée de 3 ans car de nombreux marchés de la Cnav sont passés sur 3 ans. Mais il ne s'agit pas d'une règle en soi : des missions pourront excéder 3 ans soit parce que le marché a une durée supérieure soit parce qu'après remise en concurrence, le marché a été attribué au même prestataire et que les prestations confiées nécessitent toujours une présence sur le site. La fin de mission du travailleur prestataire relève de la compétence de son employeur.

Questions sur le DAAP

1/ Afin d'éviter toutes rémunérations frauduleuses, destinées à récompenser l'activité de quelques collègues, comme nous l'avons relevé dans l'alerte concernant le DAAP, nous demandons que la direction prenne une mesure de nature à reconnaître l'engagement et les compétences de tous les collègues de ce service. Cela peut passer par l'attribution d'une prime type technicité ou contact. Par ailleurs, nous demandons pour ce secteur le passage au niveau 4 des collègues encore niveau 3.

Réponse de la Direction : Les revendications ne relèvent pas de la compétence des élus CSE.

2/ Combien de recrutement précisément la direction envisage-t-elle concernant le DAAP sur le site de Tours ?

Réponse de la Direction : Il n'y a qu'un seul département paie et administration du personnel à la Cnav. Seul l'effectif global permet d'évaluer la capacité à faire du département. Compte tenu des difficultés croissantes du DAAP, un plan très important de soutien RH est en cours de mise en œuvre, tous sites confondus :

- 6 à 10 CDD en renfort (en fonction des profils de candidats), notamment pour gérer l'intégration des salariés SSI
- 4 CDD de remplacement, dont 1 profil administrateur local (SIRH)
- 1 intérimaire pour une arrivée rapide
- 3 CDI et 1 sur le volet métier SIRH.

Notre commentaire : les collègues du DAAP, qu'ils soient de Tours ou de Paris, sont en réelle difficulté pour accomplir pleinement leur activité professionnelle dans de bonnes conditions. Certes la direction a déployé un « plan de soutien RH » suite à l'alerte CGT Tours en CSE. Des effectifs supplémentaires ont été positionnés (comme quoi ce qui n'était pas possible hier l'est aujourd'hui). Mais ce plan n'est pas suffisant... Nous avons de réelles craintes pour les mois à venir...

Questions RH

1/ A quelle date seront annoncés les points de compétences aux équipes ? Quelle sera leur date d'effet ?

Réponse de la Direction : L'annonce de la date d'effet des points de compétences sera communiquée très prochainement.

2/ Les quatre bénéficiaires de la prime de tutorat en 2019 ont-ils rempli une mission de tuteur dans le cadre d'un dispositif national de formation prévoyant des phases tutorées ?

Réponse de la Direction : Oui.

LE PROCHAIN CSE AURA LIEU LE 24 OCTOBRE

**SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS N'HESITEZ PAS A NOUS SOLLICITER
(NOS QUESTIONS ECRITES SONT A REMETTRE 10 JOURS AVANT LA
TENUE DU CSE)**

