



Déclaration des élus CHSCT CGT de Tours sur le projet d'élargissement du périmètre retraite de la Direction des Assurés de l'étranger (DAE)

Dans la note de présentation du « périmètre retraite », la Direction indique qu'il « *n'est pas possible de connaître l'évolution des flux...* » tout en envisageant « *une poursuite de la tendance baissière ... au regard de la baisse des droits propres...* » Cependant, cette prévision des plus optimistes est contredite par le passage suivant « *le 1^{er} trimestre 2018 contredit cette impression avec une hausse des arrivées des DP et DD par rapport aux autres trimestres 2017* » Cela représente une hausse de 25% des dossiers DP DD sur un trimestre.

Dans la même note, quelques pages plus tard, la Direction indique « *au regard de cette baisse continue des DP, une baisse des DD est fortement prévisible dans les années à venir.* » **Nous sommes surpris de ce brusque changement intervenant en quelques pages.**

Nous n'avons aucune garantie au vu de ces écrits sur une éventuelle baisse des entrées. D'ailleurs vous n'en avez pas non plus lorsque vous écrivez « *une hausse des stocks permettra de lisser l'activité... durant plusieurs années* ».

Nous pensons que très rapidement ce transfert d'activité sans effectif supplémentaire et avec une diminution quasiment de moitié des effectifs retraite de la DAE va impacter les conditions de travail des salariés avec des conséquences importantes en matière de santé au travail et de risques psychosociaux. Quelle garantie la Direction donne t'elle sur le remplacement des TC de la DAE qui partiront en retraite ? Quelle garantie la Direction donne t'elle sur le fait que les TC de la DAE ne seront pas considérés comme des TC de « seconde zone » comme c'est le cas aujourd'hui pour les agents du secteur veuvage ?

La Direction nous écrit que « *les canaux de communication sont désormais diversifiés : EDDI, PUB, Demande de retraite en ligne, Web RV. De plus, les appels sortants des TC vers les assurés permettent d'obtenir des informations pour pouvoir liquider le dossier. Ce mode de contact, utilisé pour les dossiers pôle relations internationales et dans le cadre de l'entraide PR DAF, a montré son intérêt pour accélérer le traitement des dossiers, et est apprécié des assurés puisqu'ils sont satisfaits d'être contactés directement par la CNAV au sujet de leurs dossiers.* »

Ainsi les appels sortants permettent d'obtenir des informations pour la liquidation des dossiers ce qui n'est pas le cas aux yeux de la Direction pour les appels entrants puisque, faut-il le rappeler, des consignes ont été données pour ne plus répondre aux appels des assurés. Par ailleurs, le WEB entretien s'apparente à un accueil virtuel à destination des assurés. Il n'est pas un accueil de proximité. Nous vous rappelons que la CGT, si elle n'est pas

opposée au numérique, est par contre opposée au « tout numérique ». Nous entendons privilégier l'accueil de proximité, gage de qualité et d'amélioration du service rendu aux assurés. **Nous vous demandons la mise en place d'un véritable service d'accueil sur le site de Tours avec des collègues dédiés à cette activité.**

Petite remarque, vous indiquez avoir besoin de 14 TC volontaires pour arriver à ce chiffre de 64 TC positionnés DAF. Or, sauf erreur de notre part, 24+12+12+14 ont toujours fait 62... Nous comprenons cette erreur après celle faite sur les conditions de rémunération des heures supplémentaires.

Pour conclure vous nous présentez un projet dont l'argumentation principale repose sur la pérennité du site de Tours. Cette petite musique, quelque peu redondante, nous l'entendons depuis plusieurs années. **La CGT rappelle que les TC de la région parisienne ont été en grève contre la surcharge de travail et que la seule solution que vous avez trouvée aujourd'hui est le transfert sans moyens de cette activité.**

Pour cette raison nous votons contre ce projet.

Nous ferons connaître cette déclaration à l'ensemble des collègues.

Tours le 12/06/2018