

Questions et Demandes CFDT PSTE

INC RETRAITE du 11 avril 2024

1. La branche retraite a été alertée sur une recrudescence de tentatives d'escroquerie par messagerie avec des rappels de première sécurité à adopter lors de réception de courriel.

La **CFDT** demande :

- Quels sont les impacts connus et chiffrés liés aux systèmes d'information ?
 - Quelles ont été les cibles de ces virus informatiques ?
 - Quels moyens humains ont été mis en place afin de contrer ces cyberattaques ?
2. Concernant la période des Jeux-Olympiques, la **CFDT** demande quelles seront les mesures spécifiques mises en place pendant la période pour les salariés des différents sites ou organismes du réseau concernés.
 3. La **CFDT** vous alerte concernant le déploiement de la Mission Réseau Déléguée Travailleur Indépendant (CARSAT de Bordeaux, Rennes et Toulouse) sur les conséquences de la charge de travail déjà retenue lors des travaux préparatoires.

La **CFDT** vous demande quelles seront les conséquences pour les agents TI des CARSAT qui n'auront pas en charge cette mission.

La **CFDT** demande que des moyens suffisants et un véritable accompagnement soient mis en œuvre pour les agents TI des CARSAT/CNAV.

4. La **CFDT** alerte une fois encore sur les dysfonctionnements de l'outil SYRCA.

- Notre première alerte porte sur les formations qui se déroulent en région avec l'inquiétude des formateurs sur la charge de travail importante induite par la mise en place de cet outil. Il a été constaté une perte de production, un retard dans le traitement des dossiers ainsi qu'une fatigue accrue des agents.

La **CFDT** demande que les moyens prévus soient mis en œuvre pour palier à ces problèmes.

- D'autre part, la **CFDT** attire votre attention sur l'aspect technique de l'outil SYRCA qui présente à ce jour des déficiences notamment concernant : l'absence de réponses à des spécificités de dossiers, la disparition de certaines phases RDC, la gestion de la co-production avec les outils associés et les assurés, les situations de révision non réalisables dans l'outil, la synchronisation RGCU, ...

La **CFDT** relève à ce stade que cet outil alourdit et complexifie les tâches tout en allongeant le temps passé pour traiter les dossiers. Dans de nombreux organismes du réseau ainsi qu'à la CNAV, la pression est forte sur les agents.

La **CFDT** demande que soit enfin prise en compte la réalité de la mise en place de SYRCA et de ses conséquences et à ce stade, des moyens humains supplémentaires sont indispensables !

Le constat est que les salariés s'épuisent, des situations de souffrance sont constatées et cela dure depuis plusieurs mois. Les fameux gains de productivité ne sont toujours pas là et ce sont les salariés qui en paient le prix.

5. Les chiffres de production démontrent une activité en hausse dans les secteurs de cœur de métier depuis la mise en place de la réforme des retraites, une surcharge est constatée et est due au retard de la gestion des stocks. Ainsi par exemple, à la CNAV, les techniciens ont dans leur portefeuille entre 130 et 180 assurés sans compter les tâches annexes.

Dans des CARSAT et à la CNAV, des demandes d'expertise sont votées en CSE concernant la charge de travail, la qualité et les conditions de travail pour tous les agents de production.

Pour la **CFDT**, l'inquiétude est grande avec le rendu de postes à venir sur les activités cœur de métier et le constat qu'à ce stade les effectifs ne sont pas à la hauteur de la charge de travail. La CFDT demande qu'un bilan effectif et charges de travail soit mis en place.

6. La **CFDT** alerte également sur la problématique des effectifs dans les services réclamation au national et dans les DOM-TOM (Focus île de

la Réunion). En effet, certains agents se voient contraints d'effectuer les missions des agents des services réclamations alors que leurs fonctions initiales sont autres.

La **CFDT** demande un bilan des effectifs en place dans ces secteurs afin d'aboutir à un plan de recrutement massif.

7. La mise en place de l'outil ODIGO a été présenté au national pour permettre un schéma d'automatisation de réponses des mails entrants.

La **CFDT** demande à quelle date est prévue la mise en place de ce système pour les appels entrants.

La **CFDT** demande si des projets de mutualisation des PFS seraient en cours d'étude ?

8. La **CFDT** demande un point d'étape sur la simplification des procédures et des formulaires de premier type Droit Personnel/Carrières longues pour donner suite à la réforme.

9. Dans les secteurs Régularisation de Carrière, les techniciens retraite ont observé que pour un même assuré il pouvait y avoir trois mises à jour de la carrière en simultanée provenant de canaux différents : Co-production + mise à jour intégration des enfants + mise à jour conventionnelle, ce qui engendre une vérification additionnelle.

La **CFDT** demande quelles sont les solutions mises en place pour résoudre ce dysfonctionnement qui génère une charge de travail importante pour les techniciens.

10. La **CFDT** demande un point sur l'expérimentation à la CNAV d'un choix d'aménagement supplémentaire du temps de travail : la semaine en 4 jours.