

Questions et Demandes CFDT PSTE

INC RETRAITE du 10 Mars 2023

1. Les agents observent et remontent à la **CFDT**, une hausse des questions et visites en accueil à la suite de l'annonce du projet de réforme de retraite.

La CFDT demande à la CNAV la transmission des chiffres pour l'accueil physique et téléphonique avec le comparatif de 2022.

2. La **CFDT** constate une hausse du nombre d'appels téléphoniques
La **CFDT** demande :
 - ce que met en place la CNAV pour y faire face ?
 - si une augmentation de l'utilisation des heures supplémentaires dans les caisses est constatée ?
 - si une augmentation du nombre de départ des agents des caisses autre que pour la retraite est constatée ?Sur ces deux derniers éléments, la **CFDT** demande également à la CNAV de lui fournir des chiffres.

3. La **CFDT** est inquiète de la baisse de la qualité de service rendu aux usagers.

La CFDT demande à la CNAV ce qu'elle entend mettre en œuvre pour améliorer le service rendu aux usagers ?

4. La **CFDT** demande à la caisse nationale la transmission du droit à recrutement donné actuellement aux caisses dans l'attente de la nouvelle COG et de sa déclinaison en CPG locaux ?
5. La **CFDT** revendique des moyens supplémentaires en termes d'effectif dans le cadre de la COG Retraite avec le recrutement de 800 ETP CDI supplémentaires sur la période conventionnelle.

La CFDT demande à la CNAV quelle est sa position quant à la trajectoire d'effectif discuté actuellement avec les

pouvoirs publics ?

6. La **CFDT** a été informé par ses équipes qu'il n'y avait pas de directive de la CNAV concernant le traitement des dossiers qui pourrait être impacté par le projet de réforme des retraites.

La **CFDT** demande à la CNAV quelle consigne nationale est donné sur le traitement des dossiers ?

7. La **CFDT** vous alerte sur la production qui est à « flux tendu » ainsi que sur la taille des portefeuilles, qui n'est plus tenable et peut être source de risques psychosociaux.
Que met en place la CNAV pour réduire la taille des portefeuilles et soutenir les agents ?
Qu'est ce qui est mis en place par la CNAV pour réduire les sources de stress des agents ?

8. La **CFDT** note un renforcement de la présence de vigiles dans les lieux d'accueils. Pour la **CFDT**, les incivilités ne peuvent pas trouver réponse dans la seule présence de vigile.
Que met en place la caisse nationale pour lutter contre les incivilités ?

9. La **CFDT** alerte la caisse nationale au sujet de l'augmentation des demandes de retraite des assurés même si elles sont à des taux minorées. La CNAV a-t-elle analysée une évolution des pratiques et demande des assurés ?

10. La **CFDT** alerte la caisse nationale au sujet des services contrôles qui sont en difficultés, de par l'augmentation du stock et d'équipes réduites. Cette situation est productrice de stress pour les agents.

Comment la CNAV explique de tels stocks et les délais de traitement pouvant aller jusqu'à 3 mois dans ces services ? Que compte mettre la caisse nationale pour pallier ces retards ?

11. La **CFDT** demande à la CNAV comment a évolué la situation des dossiers MICO, sur quels délais minimum, maximum et moyen sont-ils traités ?

12. La **CFDT** note que les difficultés perdurent avec le logiciel SYRCA depuis de nombreux mois.
Le 4 février dernier, une mise à jour de ce logiciel a eu lieu. Depuis cette date, les équipes pionnières des CARSAT peuvent tester les améliorations apportées. Il semblerait que le nombre de dossiers pouvant basculer soit encore restreint malgré ces améliorations. Quand est-ce que le logiciel SYRCA sera enfin fiabilisé et prêt à fonctionner en permettant la sortie du même nombre de dossiers

que lorsqu'il est débranché ? Pourquoi son évolution est aussi lente ?

13. Pour la **CFDT**, les incompatibilités entre les logiciels RGPU et SNGC sont problématiques. De plus, le répertoire des carrières SNGC devient de moins en moins fiable.

La CFDT demande à la caisse nationale quand est ce qu'elle prévoit de travailler uniquement avec le RGPU ?

14. La **CFDT** regrette le manque d'anticipation des caisses concernant les départs des anciens agents travailleurs indépendants. Ceux qui restent ne sont plus assez nombreux pour faire face à la charge de travail.
La CNAV a indiqué lors de la dernière INC travailler sur ce sujet.

La CFDT demande à la CNAV ce qui est mis en place et quelle est la projection pour arriver à une situation qui ne soit plus problématique ?

15. La **CFDT** a eu écho d'un objectif de réduction des stocks sur 1 an de 30%. Par ailleurs, la caisse nationale a évoqué un « bon stock » dans la branche retraite.

La CFDT demande à la caisse nationale quel stock elle souhaite réduire et quels moyens sont mis en place pour l'atteindre en tenant compte des difficultés techniques rencontrées par les agents.

16. La **CFDT** est interrogative sur l'utilisation du SMA. Il est présenté comme un outil de reporting d'information concernant l'activité des agents. De nombreux agents sont déjà fatigués et stressés.
Dans ce contexte, la **CFDT** est inquiète par la mise en place d'un nouvel outil de reporting individuel.

La CFDT demande à la CNAV la raison pour laquelle elle met en place ce nouvel outil ? Une étude d'impact sur la santé des salariés a-t-elle été réalisée ?

17. La **CFDT** alerte une nouvelle fois la caisse nationale **sur les problématiques d'attractivité**.
Mois après mois, l'inflation continue de grignoter le pouvoir d'achat des salariés de la Sécurité sociale.
Dans ce contexte inédit, la **CFDT demande que la CNAV utilise tous les leviers possibles pour permettre une**

augmentation conséquente de la valeur du point.

Lors de l'INC Ucanss du 2 mars, l'Ucanss a indiqué que notre classification était obsolète et qu'elle avait pour projet d'ouvrir la négociation au plus vite.

La CFDT partage ce constat et demande l'appui de la CNAV pour obtenir l'ouverture de la négociation au plus vite avec une enveloppe à la hauteur de l'attente des salariés.

Sur ces deux sujets relatifs à l'attractivité, la CFDT demande ce que compte mettre en place la CNAV ?