

DELEGATION DU PERSONNEL DE TOURS DU 23 JUIN 2010

Etaients présents :

Thibault QUEY - Directeur des Assurés de l'Etranger de Tours
Marina CUZON – Responsable des Ressources Humaines de Tours

Antonin ROSSILLI – Délégué du personnel titulaire CGT
Sonia HERNANDEZ – Déléguée du personnel titulaire CGT
Isabelle MIGNON - Déléguée du personnel suppléante CGT
Catherine COYNE - Déléguée du personnel titulaire FO
Sylvie WUNENBURGER - Déléguée du personnel suppléante FO
Yves HERICIER - Délégué syndical FO
Liliane SENNE - Déléguée du personnel titulaire CFDT
Elisabeth MAUGARS – Représentante Section Syndicale UNSA
Anthony ACHILLE - Délégué du personnel titulaire UNSA
Julie LIBOUREAU - Déléguée du personnel titulaire CGT

Excusés:

Francine MOUS - Déléguée du personnel suppléante CGT
Mickaël VEZIN - Délégué du personnel titulaire UNSA
Vincent MERCIER - Délégué du personnel suppléant CFDT
Didier PLAT - Délégué du personnel titulaire CFDT
Marie-Françoise TOUZERIE - Déléguée du personnel suppléante CGT
Pascale HUBERT - Déléguée du personnel suppléante CFDT
Christina HELLO - Déléguée du personnel suppléante UNSA

Mme CUZON ouvre la séance à 10 h.

QUESTIONS

1. Récemment, un chauffeur a écopé d'une amende pour stationnement gênant à la gare de Saint-Pierre des Corps. Suite à des plaintes de taxi et des travaux autour de la gare, celle-ci est désormais quasiment inaccessible aux particuliers. Toutes les places sont payantes ou réservées aux taxis et pompiers. Les 1ères places libres sont situées à environ 800m de la gare. De ce fait, nous aimerions que soit étudié ce problème afin d'éviter de nouvelles amendes (les chauffeurs ont proposé des solutions comme la possibilité d'avoir une carte de stationnement ou d'avoir une place réservée...). Sachant, par ailleurs, que les chauffeurs de Paris bénéficient de cartes de stationnement pour leurs déplacements. Qu'envisagez-vous par rapport à cette situation ?
2. Depuis plusieurs mois les chauffeurs pouvaient stationner les véhicules sur les places derrière le magasin de Tours 2. Pour quelle raison à compter du 10/06/10 doivent-ils de nouveau garer les véhicules sous les arbres devant Tours 2 ? (Problème de lavage : fientes, épines et sève d'arbres ; problème de proximité)
3. Nous demandons la prise en charge des frais de transports de la CNAV à la gare (aller-retour) pour l'ensemble des collègues amenés à effectuer des déplacements, comme cela semble être pratiqué pour certaines catégories de l'encadrement.
4. La réponse de la Direction à la question n°6 posée par la CGT lors de la délégation de mai 2010 est quelque peu intrigante. On nous répond d'abord que les heures supplémentaires sont effectuées sur demande de l'employeur, merci, mais cela nous le savions. On ne nous dit pas si les collègues qui restent après les 7h48 quotidiennes effectuent des heures supplémentaires, sur demande de la Direction, ce qui ne semble pas être le cas, sinon, les IRP auraient été informées. La Direction se contente dans sa réponse d'une part d'enregistrer que des collègues restent à leur poste plus de 7h 48 hors de tout cadre légal ou conventionnel et d'autre part que ces listes existent pour des raisons de sécurité. Le code du travail est très clair sur la question. Mentionner sur le bulletin de salaire une durée de travail inférieure à la durée réellement effectuée est constitutif du délit de travail dissimulé.

REponses

1. Il existe un réel problème de stationnement à la gare de St Pierre des Corps. La DI a pris la dimension de ce problème sur alerte des chauffeurs. Plusieurs pistes ont été recherchées :
- EIFFIA parking
- Touraine Point Affaires (TPA).
Cette dernière semble plus rapide en terme de solution. Un accord paraît se concrétiser avec TPA sous réserve qu'une solution soit trouvée pour le stationnement des véhicules dont la hauteur ne permet pas leur stationnement à l'intérieur du parking EIFFIA.
2. En effet, depuis plusieurs mois, les véhicules CNAV étaient stationnés derrière le bâtiment Tours2. Cette mesure a été prise en raison des travaux d'accessibilité handicapés réalisés sur le site. Ces travaux sont terminés. Les véhicules CNAV doivent donc stationner aux emplacements qui leurs sont réservés.
3. Oui, c'est effectivement le cas pour les cadres au forfait et agents de direction du site. L'extension n'est pas envisagée.
4. Nous vous confirmons la réponse apportée lors de la DP du 21 mai dernier. Par ailleurs, il est demandé aux agents quittant le site après la plage horaire autorisée de signer au poste de sécurité afin que le service sécurité puisse alerter son manager. Ce dernier peut ainsi intervenir auprès de l'agent concerné afin de lui rappeler les règles en la matière et de veiller à ce qu'elles soient respectées.

QUESTIONS

5. Dans la décision modificative du budget de l'établissement présentée au Comité d'Entreprise le 11 juin, au titre des crédits non consommés de l'exercice 2009, il est prévu, entre autres, en matière d'investissement un local scannérisation pour le site de Tours et l'aménagement des archives employeurs. Nous souhaitons avoir des précisions sur ces deux sujets.
6. Lors des discussions dans le cadre des IRP sur le Plan de Transition de la DSI, il semblait que le recours à la sous-traitance devait être mesuré et raisonné.
Ce recours ne devait pas être un obstacle à l'évolution permanente des équipes et à l'anticipation des évolutions de la démographie interne.
Les apports de la sous-traitance devaient permettre un accès plus aisé à de nouvelles technologies, un transfert de compétences sur des outils ou techniques de management, etc...
Loin de toutes ces considérations, nous apprenons que la Cnav fait appel à une entreprise sous-traitante (SOGETI) pour faire face à des pics de charges liés à la prise en production d'activités complémentaires. Ces activités étaient prévues dans le plan de transition.
Quelle est la durée d'intervention de cette société sous-traitante ? Quelles sont les conséquences sur le recrutement ?
7. Il y a un gros problème de communication et de transmission de l'information. Toutes les agences ne sont pas informées des modifications de traitement des dossiers ou bien les informations ne sont pas comprises ou interprétées de la même façon et les modalités de traitement diffèrent d'un bureau à l'autre. Beaucoup de messages lotus sont flous quant à la finalité de traitement du dossier.
Il en est de même de la documentation en ligne qui s'éparpille dans un labyrinthe de chemins où les agents se perdent et capitulent. Beaucoup de temps perdu et d'agacement. Nous demandons la création d'un poste à plein temps pour centraliser et dispenser l'information et la documentation.
8. Quand sortira l'appel de candidatures pour le remplacement, suite à son départ en retraite, du responsable du département Services Généraux.

REPONSES

5. La numérisation des flux entrants est un projet national. Une expérimentation de cette démarche sera entreprise en 2011 au sein de différentes CRAM pilote.
L'aménagement des secteurs archives employeurs a été planifié afin de permettre la mise en œuvre de l'utilisation de l'applicatif DRA dans le cadre des relations DAIF DAE.
6. Il ne s'agit pas à proprement parlé de sous-traitance mais de renfort ponctuel des équipes CNAV par des prestataires spécialisés.
Les activités sont réalisées sous contrôle total des équipes CNAV.
Dans le cas présent, il s'agit de faire face aux pics de charge temporaires générés par les opérations de reprise de certaines activités de Lille et Marseille dans le cadre du plan de transition.
Les charges récurrentes consécutives à ces reprises seront assurées par les équipes CNAV et de nombreux recrutements sont en cours dont la plus grande partie à cet effet.
Enfin, François Brousse confirme que ceci est totalement conforme à ce qui a été indiqué aux IRP concernant les modalités de réalisation du plan de transition.
7. Cette problématique renvoie à une grande diversité de dossiers distincts :
La refonte de l'applicatif Boréale, attendue au cours de l'exercice 2011, permettra de rendre cet outil plus réactif et favorisera une recherche plus rapide de l'information nécessaire.
Parallèlement à cet outil national, une réflexion est en cours afin d'améliorer l'articulation entre les différentes sources de données afin de faciliter la recherche des informations souhaitées.
Enfin, chaque réunion interne fait l'objet d'un compte rendu afin de faciliter la diffusion des informations et permettre une égale communication au sein des services. Il conviendra toutefois de revoir les modalités pratiques de cette déclinaison afin de garantir la bonne circulation de l'information.
8. Une réorganisation interne du département des services généraux a été réalisée à l'occasion du départ en retraite d'Alain Capet. Les missions de certains membres de l'équipe d'encadrement de ce département ont évolué et ont été renforcées. Par conséquent, il n'y aura pas d'appel à candidature pour remplacer Alain Capet.

QUESTIONS

9. Nous nous étonnons que lors d'une enquête sur « Forum Retraite », des personnes, dont nous ignorons si elles sont de l'organisme, posent à des collègues des questions sur leurs moyens d'informations (quelles lectures, quels journaux, quels chaînes de télé...). Il s'agit là de sujets qui en aucune façon ne regardent la direction.
10. Dans le cadre de la formation e-learning sur la fraude, des documents manifestement frauduleux sont montrés à titre d'exemple aux collègues. Les noms apparaissant sur ces documents sont à consonance nord-africaine. Que ces documents soient réels ou créés pour cette formation, ils participent par leur contenu à la stigmatisation de populations. Pour la CGT, cela n'est pas acceptable. Nous vous demandons d'enlever toute référence à des personnes sur ces documents.
11. Nous demandons à ce que l'indicateur "présentéisme en jours" apparaisse dans le rapport d'activité présenté au salarié. En effet, sans cet indicateur, le salarié ne peut pas procéder à une analyse fine et précise de sa charge d'activité.
12. Presque quotidiennement une application ne fonctionne pas ou mal. Difficultés de connexion, lenteurs, déconnexions intempestives, accès indisponible pour certaines applications. Y-a-t-il des améliorations prévues ?
13. Des modifications éditiques vont intervenir sur la prochaine version OR (pour exemple le courrier adressé à l'assuré concernant le choix de point de départ de la retraite de réversion). Il nous semble incohérent voire archaïque que les courriers en version bilingue ne soient toujours pas intégrés. Nous demandons qu'une analyse technique soit effectuée.
14. Nous demandons l'état d'avancement de l'étude en cours sur la possibilité de liquidation provisoire des pensions de réversion en attente d'une réponse RIU.
15. Nous demandons un nouveau calendrier de formation BSP suite au groupe de travail CHSCT. En effet, plusieurs agents n'ont pas été informés à temps et n'ont pas eu la possibilité de s'inscrire.

REPONSES

9. Le sondage est réalisé par une société extérieure mandatée par la Cnav pour réaliser une enquête de lectorat sur les perspectives et attentes des lecteurs du magazine Forum Retraite. Les salariés n'ont aucune obligation d'y participer ni de répondre aux questions s'ils ne le souhaitent pas.
10. Nous prenons acte et faisons remonter cette information pour qu'à l'avenir les noms des assurés soient cachés sur les documents utilisés à titre d'exemple en appui du document de e-learning.
11. L'indicateur de « présentéisme » afin d'être automatisé supposerait d'interfacer les systèmes d'information retraite et ressources humaines. Cet indicateur de fait ne peut pas être retenu.
12. Les différents problèmes récurrents sur le BSP sont identifiés et devraient être très prochainement résolus. La résolution des problèmes liés au BSP devrait être résolus à compter du 23 juin suite à la création d'un nouveau serveur hébergeant uniquement Paris. Les utilisateurs ont été notamment informés récemment via Tam-Tam de la mise en place d'un nouveau serveur hébergeant uniquement Paris.
13. La refonte du pavé éditique de l'OR a été positionnée comme une priorité forte dans le cadre du schéma directeur informatique. La problématique des courriers spécifiques à la dimension « résidents de l'étranger » est intégrée à cette démarche.
14. La DJRN, en partenariat avec les directions retraite, a produit une étude consacrée à cette hypothèse. Cette demande doit être présentée à la puissance publique. Un recours plus large à la liquidation provisoire devant naturellement être validé par l'Etat.
15. Tous les agents ont été informés. Des nouvelles séances d'information seront planifiées au cours du second semestre en accord avec les AT de la DPR.

QUESTIONS

16. Beaucoup d'informations circulent sur nos partenaires professionnels via Internet (exemple : retraite complémentaire, RSI, partenaires européens,...). Nous demandons que la connexion Internet soit instaurée pour tous les agents.
17. Les caisses de retraites françaises et étrangères organisent des journées d'information afin de renseigner les assurés sur leurs droits (journées franco-allemandes, franco-portugaises, ou franco-espagnoles, ...).
Pour un meilleur service rendu aux assurés, serait-il possible d'en être également informé ?
18. Lors d'une réunion du groupe de travail CHSCT, la responsable de département nous avait indiqué, concernant les binômes, que ceux-ci faisaient ce qu'ils pouvaient et qu'il n'était pas demandé de gérer deux portefeuilles en même temps. Nous demandons que ce discours soit tenu par l'ensemble de la ligne hiérarchique.

REPONSES

16. L'espace des organismes partenaires de la protection sociale (EOPPS) est accessible pour tous les agents de ces organismes et permet à chacun des utilisateurs suivant le profil métier défini d'accéder aux informations nécessaires.
17. La Dae est régulièrement associée à ces réunions.
Une information est effectuée via Tam-Tam.
18. Dans le cadre du pilotage de l'activité retraite, une note DAE définissant les priorités et les modalités de fonctionnement du binôme est en cours de rédaction. Après validation, elle sera commentée aux équipes de TC.

QUESTIONS

1. Mme Annie Gérard, cadre au secteur courrier, sera-t-elle remplacée et si oui, quand ?
2. Nous nous étonnons que les entretiens pour le recrutement du cadre de la future Agence école se déroulent alors que la sélection pour le vivier est en cours.
Un collègue qui aurait un entretien favorable pour le poste de cadre de l'Agence école et qui ne serait pas retenue au vivier, serai-t-il mis en poste ?
3. Quel pourcentage de collègues aura des points de compétence. Quand seront-ils payés ?
Ce pourcentage a-t-il été diminué suite au « conseil » (certainement très appuyé) du Gouvernement pour diminuer de plus de 8% les frais de fonctionnement de la Caisse ?
4. Quand se mettra en place la salle de « scannérisation » prévue à Tours.
Comment sera-t-elle organisée ? Qui y travaillera ? Nombre agents ? Coefficients ?
5. En quoi consiste le travail demandé, à des agents des secteurs courriers volontaires et formés, concernant, semble-t-il, les pensions de réversion ?
6. Les 10 postulants pour la fonction de TC retraites ont-ils été retenus ? S'il restait des postes de « formation » à pourvoir sera-t-il fait appel, à nouveau, aux salariés de la CNAV, y aura-t-il intégration de ces postes à la bourse des emplois de l'UCANSS ?
7. En ce qui concerne la durée de l'activité syndicale supérieure au 2/3 d'un temps plein. Nous demandons à ce que le temps de transports soit considéré comme du temps « syndical » lorsqu'il est accordé et payé comme découlant d'une activité syndicale.

REPONSES

1. La décision n'est pas arrêtée à ce jour.
2. L'appel interne pour le poste de responsable de structure école a été lancé en parallèle de la procédure de sélection pour le vivier afin de ne pas perdre de temps et d'informer la personne retenue le plus tôt possible. Seules les personnes faisant déjà partie du vivier et celles qui ont eu un avis favorable suite à la première étape pour la procédure de sélection pour le vivier seront reçues en entretien. Par conséquent, une personne ayant un avis défavorable suite à la première étape ne pourra être retenue à ce poste.
3. Cette décision n'est pas encore arrêtée.
4. La numérisation des flux entrants est un projet national. Une expérimentation de cette démarche sera entreprise en 2011 au sein de différentes CRAM pilote.
5. 3 ou 4 agents du service 602 prendront prochainement en charge la qualification d'un outil de saisie qui permettra d'alimenter l'EIRR de montants de retraite servis par les régimes étrangers.
6. Les décisions ne sont pas encore arrêtées. Si 11 personnes ne sont pas retenues en interne, il sera procédé à des recrutements externes.
7. Pour la mise en œuvre des dispositions de l'accord Cnav du 3 mars 2008 relatif à l'évolution salariale des représentants du personnel élus ou désignés, il a été décidé de prendre en compte l'amplitude de l'absence au titre du mandat donc d'y inclure le temps de transport.

QUESTIONS

8. Les résultats de la CNAV sont dans de très nombreux domaines supérieurs aux exigences de la COG. Ceci n'a pu être obtenu que par les efforts de la grande majorité des agents. Il est donc tout à fait incompréhensible que dans de très nombreux entretiens, le cadre soit très « sévère » avec des agents dont les résultats sont tout à fait dans la moyenne d'une caisse supérieure à la COG.

Cette brutalité, qu'aucun élément concret justifie, ne peut qu'être mal acceptée par les agents d'où demandes de changement de secteurs, peu d'empressement à postuler pour les postes de TC.

REPONSES

8. Les entretiens annuels se tiennent sur la base des éléments statistiques mis à la disposition des différents acteurs de la DAE. Ces données contribuent à objectiver l'appréciation portée sur les résultats de chaque agent.

QUESTIONS

1. Combien de collègues ont-ils intégré le vivier ? Pour 2010, la direction a-t-elle fixé un « plancher » pour intégrer le vivier ?
2. Quels sont les déroulements de carrière pour les collègues afin d'accéder à des postes supérieurs (au niveau 3 et 4) ?
3. Chauffeurs/place de parking : les collègues concernés évoquent la nécessité d'avoir une place de parking à la gare. En effet, il est possible d'avoir une place réservée au Parcotrain, ce qui a pour avantage pour les collègues de faire l'accueil des visiteurs dans de meilleures conditions.
4. Des collègues signalent ne pas avoir vu d'appel à candidature pour le poste en remplacement de Mr Capet.
5. Quelle est l'enveloppe budgétaire pour l'attribution des points de compétence 2010 ?
6. Combien de collègues sont au maximum des points de compétence ?
7. La réforme suscite déjà questionnement, inquiétude, etc.. Elle va générer également un surcroît de travail (communications, courriers, etc.); Quelles aides concrètes seront apportées aux services concernés (services courriers, etc...) ?

REPONSES

1. La procédure de sélection est en cours. Le nombre de personnes retenues n'est pas déterminé à l'avance.
2. Tous les postes de niveaux 3 et 4 sont ouverts aux salariés de niveau 3. Par conséquent, tout salarié de niveau 3 peut être retenu suite à un appel interne pour un poste de niveau équivalent ou juste supérieur.
3. Il existe un réel problème de stationnement à la gare de St Pierre des Corps. La DI a pris la dimension de ce problème sur alerte des chauffeurs.
Plusieurs pistes ont été recherchées :
- EIFFIA parking
- Touraine Point Affaires (TPA).
Cette dernière semble plus rapide en terme de solution. Un accord paraît se concrétiser avec TPA sous réserve qu'une solution soit trouvée pour le stationnement des véhicules dont la hauteur ne permet pas leur stationnement à l'intérieur du parking EIFFIA.
4. Une réorganisation interne du département des services généraux a été réalisée à l'occasion du départ en retraite d'Alain Capet. Les missions de certains membres de l'équipe d'encadrement de ce département ont évolué et ont été renforcées. Par conséquent, il n'y aura pas d'appel à candidature pour remplacer Alain Capet.
5. Cette décision n'est pas encore arrêtée.
6. Cette question ne relève pas de la DP.
7. La Dae est peu impactée contrairement à l'IDF par les interrogations des assurés liées au projet de réforme retraite.
Une communication est prévue dans toutes les CRAM sur ce qui n'est pour l'instant qu'un projet de loi. Les éléments de cette 1^{ère} communication ont été diffusés dès la semaine dernière aux techniciens en contact direct avec l'assuré (plateforme téléphonique et accueil physique).

QUESTIONS

8. Quand aura lieu la mise à jour de l'affichage suite au renouvellement du CHSCT ?
L'inspection du travail a-t-il connaissance de cette mise à jour pour instance représentative du personnel ?
9. Où en est-on du dispositif «écoute terrain», les collègues n'ont pas le sentiment d'en mesurer les répercussions en terme de stress, charges de travail, ... ?
10. Combien de collègues sont retenus pour la formation retraite ?
11. Combien d'embauches réalisées à ce jour ?

REponses

8. La liste des membres élus a été mise à jour suite au CHSCT du 16 juin. Par ailleurs, une note de service sera publiée prochainement sur tam-tam. Non, cette mise à jour n'a pas été communiquée à l'inspection du travail.
9. Une communication globale sur l'ensemble des actions mises en œuvre ou proposées dans le cadre de ce dispositif sera effectuée début juillet. Les instances représentatives du personnel seront bien entendu informées (CE et CHSCT).
10. Les décisions ne sont pas encore arrêtées.
11. 2 personnes ont intégré la Cnav depuis le début de l'année : une personne pour l'agence comptable et une personne pour la DSI. 2 autres recrutements sont finalisés pour la DSI. Les personnes recrutées intégreront la Cnav en août.

QUESTIONS

1. Mise en place MDA. Les conditions pour attribuer la majoration durée assurance ne sont pas bien comprises par les techniciens malgré la RIT, peut-on prévoir une autre information.
2. L'OR n'est pas adapté pour les MDA. Quand la mise en place dans l'OR ?
3. Certains techniciens n'ont pas bien compris la répartition du courrier. Une nouvelle information peut-elle être faite auprès des agences ?
4. A la délégation mensuelle du 22 janvier 2010, vous n'avez pas répondu à notre question. Pourquoi les agents de direction ont des indemnités kilométriques pour se rendre à la gare et pas les autres salariés ?
5. Beaucoup de communications téléphoniques concernant les paiements arrivent toujours sur les postes des techniciens. Quand cesseront ces communications ?
6. Est-il possible de prévoir une formation succincte sur le fonctionnement des droits aux soins de santé pour les TC ? Ceux-ci nous interrogent souvent au secteur courrier, car ils ne se connaissent pas ou peu le fonctionnement. Comment le TC sait qu'il a été saisi des soins de santé ?
7. Pourquoi les TC n'ont pas accès à EOPPS par le NIR ?

REPONSES

1. Afin de répondre aux différentes interrogations, une seconde information synthétique a été présentée récemment par l'EAT sous forme de powerpoint.
Les informations diffusées permettent de traiter 100% des dossiers (avec ou sans MDA) et la très grande majorité des dossiers avec MDA. Si des questions se posent pour des situations plus ou moins particulières, il convient d'utiliser la BQR.
2. Seules certaines situations relèvent actuellement de forçage carrière avec intervention des AT.
3. Un rappel a été réalisé auprès des managers des agences régionales.
4. Il s'agit d'une décision de directeur prise en 2001 lié au statut spécifique des agents de direction et cadres au forfait et à la fréquence de leurs déplacements.
5. L'amélioration de la prise en charge des conversations téléphoniques est un objectif important qui mobilise actuellement les équipes d'Ile-de-France mais qui nous concerne également (exemple : appels des assurés non pris en charge pendant compte rendu de Rit). Cet objectif (R3) justifie une surveillance et la mise en place de mesure dans les différentes directions impactées (plateforme, paiement, DAE...).
6. Il n'existe pas de lien entre l'applicatif ODSS et l'OR mais l'information des TC est effectuée via l'utilisation de la GRC par les techniciens du 602.
Une information des responsables d'agence pourrait également être envisagée pour faciliter si nécessaire la compréhension des circuits ODSS.
7. Le profil d'accès est accordé au niveau national par métier pour tous les partenaires.

QUESTIONS

8. Pourquoi les TC n'ont pas accès à la GRC ?
9. Suite à l'envoi des PR pour contrôle au retour le secteur courrier devra vérifier les ressources et devra indiquer les ressources.

REPONSES

8. L'applicatif GRC est utilisé pour tracer et traiter tous les contacts hors instruction (conversation téléphonique, mails et courriers)
Les TC ne sont destinataires du contact via une phase « transmission niveau 2 » que si la réponse n'a pas pu être apportée par le niveau 1 (plate-forme notamment pour les conversations téléphoniques).
Actuellement, les TC de la DAE n'ont pas le profil OR pour traiter ces phases mais cette situation évoluera.
9. Le traitement des questionnaires ressources (PR et autres) n'est pris en charge par le 602 que dans un contexte de sans suite après vérification des ressources déclarées et celles connus de la BD3P. Concernant les questionnaires PR, plus de 95% sont transmis en agence pour analyse et traitement par les TC.

Madame Marina CUZON clôture la séance à 12 h 15.

