

CSGR et CGR en attente de réponses

Notre intervention

Nous ne sommes pas sans nous interroger au vu des documents qui nous ont été fournis sur le type de discussion que vous souhaitez réellement avoir lors de ce GT à la périodicité semestrielle.

Il s'agit de fait pour vous d'un bilan qui s'apparente à un auto satisfecit. C'est particulièrement le cas sur la formation.

En six mois l'actualité de la gestion des pensions est pourtant tout autre car, si les migrations sont techniquement encadrées et se passent à ce titre plutôt bien, selon nos remontées le problème se situe plutôt après la migration : masse de courriers, masse de dossiers à traiter.

En effet, pour les CGR qui ont déjà absorbé d'autres centres, les premiers mois ont été particulièrement difficiles. Nous vous l'avons déjà dit : le nombre des emplois transférés dans les services maintenus est inférieur à celui des services qui ferment sans même que ce niveau requis ne soit toujours garanti, suppressions d'emplois obligent.

Alors que la réglementation ne se simplifie pas, le nombre de dossiers par agent s'accroît.

La nouvelle organisation de la chaîne des Pensions est confrontée à ses limites.

Les CSGR sont obligés, par manque de formation mais aussi parce que la plate-forme ne peut pas tout régler, de transférer un nombre non négligeable d'appels, selon nos sources de l'ordre de 30% les premiers temps, par la suite de l'ordre de 20%. Quant aux CRP en cours de fermeture qui ne répondent plus, les appels aboutissent dans les autres services de direction. Faute de préparation suffisamment en amont, des difficultés entre les services voient également le jour.

Nous vous l'avons déjà dit : le contenu des modules de formation semble répondre aux besoins. Les agents semblent satisfaits des formations reçues, comme le traduit le bilan de la formation sur le module 1 d'avril-mai 2011. Mais l'efficacité de celle-ci ne se mesurera réellement qu'à long terme dans le cadre de la prise en charge des dossiers transférés (comme elle prendra également tout son sens dans les CRP qui ferment dans les mois à venir).

Dans ce contexte, le tutorat est une charge lourde. Il ne peut compenser l'absence d'expérience des agents nouvellement affectés qui découvrent au quotidien la mission, ce d'autant plus dans le cadre d'un transfert de masse des dossiers de pensionnés. Le nombre des agents à former est parfois supérieur à celui des agents formateurs présents dans les services entraînant une situation encore plus délicate lorsque la formation se fait pendant l'été pour une migration au début de l'automne.

Toute absence pèse dans ces conditions dans la capacité des services à traiter les dossiers.

Pour les CGR qui vont connaître une migration, l'inquiétude est forte par rapport à la masse de dossiers qui devront être traités, déjà perceptible par l'arrivée des nouveaux titres, et au regard du manque d'expérience de la plupart des agents.

.../...

Ce ne sont pas l'optimisme à tout crin affiché d'un bout à l'autre de la « chaîne d'encadrement » (A++, A+, A, ...), l'auto satisfecit qu'elle manifeste à chaque réunion de service, la flatterie qui se veut rassurante, que les agents attendent, c'est un peu plus d'écoute attentive à leurs problèmes réels qu'ils revendiquent.

Faire de la GEIDE un outil de « flicage » n'est pas plus une bonne solution pour motiver les agents, alors que les directions savent pouvoir compter sur leur conscience professionnelle.

Faire de la GEIDE un outil de « flicage » n'est pas plus une bonne solution pour motiver les agents, alors que les directions savent pouvoir compter sur leur conscience professionnelle.

Si la mission chargée de la mise en place de la nouvelle organisation a décidé la fermeture des guichets dans les centres de gestion des pensions et la mise en œuvre d'un accueil généraliste par l'agent d'accueil dans les DRFIP, les conséquences sont évidentes pour sa qualité. Nombre de pensionnés l'ont fait savoir.

Les agents des centres de gestion qui étaient attachés à la relation directe avec les pensionnés dont ils géraient le dossier sont aujourd'hui placés dans une situation délicate, les conditions de la migration et le nombre de dossiers traités accroissant leur charge de travail alors que les directions locales leur demandent le cas échéant et en contradiction avec les orientations de la mission de continuer à assurer un accueil physique de façon transitoire, mesure mi-figue mi-raisin qui ne manquera pas de déstabiliser tant les pensionnés que les agents.

Quant aux agents des CRP qui ferment, ils sont désabusés, écœurés par l'absence de reconnaissance du travail accompli toutes ces années au service de la mission et des pensionnés. Ce n'était pas leur choix de changer de mission et, en changeant de service, ils perdent le rôle utile et social qu'ils remplissaient au quotidien auprès des pensionnés. Aujourd'hui ces agents ne doivent pas pâtir dans leurs conditions de travail et leur carrière de choix qui leur ont été imposés, premier choix de nouvelle affectation ou non.

Enfin, à ce stade, qu'en est-il du rapport de la Cour des Comptes présenté au gouvernement fin septembre sur les avantages et inconvénients d'un passage du régime de pensions des agents de l'État en Caisse de Retraite, rapport évoqué lors d'un groupe de travail du SRE ?

La réforme de la gestion des pensions dénote un manque de considération pour les agents qui se reflète également dans l'absence de réponses apportées aux agents des Centres de Service des Retraites.

Depuis le dernier Groupe de travail (3 février 2011), deux journées de grève ont fortement mobilisé les agents des centres d'appel.

Vous vous étiez engagés à rencontrer les agents concernés et à réunir un groupe de travail à la rentrée pour discuter de leurs revendications. Qu'en est-il et ce d'autant plus au lendemain d'une journée d'action où en moyenne 3 agents sur quatre étaient en grève (60% à Bordeaux, % à Rennes)

Il nous semble important de faire le point à ce stade. Pour nous il est inacceptable de discuter des pensions à travers les fiches que vous nous avez fourni sans que nous ne traitions au préalable la situation des deux centres de gestion et service de retraite de Bordeaux et Rennes, dont vous connaissez les revendications.

Avant toute autre discussion, nous attendons sur ce point votre réponse. Toute autre attitude ne pourrait être considérée par les agents et les organisations syndicales que comme du mépris à l'égard des revendications affichées. Jouer le pourrissement du mouvement n'est pas une bonne illustration du dialogue social.