



Nantes, Le 21/06/2022.

Madame la Directrice,

En tant qu'élues du CSE, nous vous informons que nous mettons en œuvre le droit d'alerte de l'article L4131-2 du Code du travail.

A la suite des signalements répétés, venant de très nombreux employé-e-s et responsables, tous services confondus en lien avec la Retraite, nous vous adressons cette alerte. Comme évoqué lors des dernières réunions du CSE, les salarié-e-s ont fait part aux syndicats et à différents intervenants (médecins, infirmière, responsables, etc...) de souffrance et mal-être au travail grandissant, de fatigue mentale et épuisement psychique, en lien avec leur situation professionnelle, provoqués par les nouveaux outils de travail, leur environnement et la charge de travail :

- La multiplicité des canaux par lesquels des agents sont sollicités et des outils extrêmement chronophages (ORELI-RGCU et une multitude d'outils de pilotage).
- La mise en place de SYRCA et la liquidation en lien avec le RGCU les nombreuses phases supplémentaires à gérer ainsi que leurs dysfonctionnements.
- Consignes changeantes et contradictoires.
- Activité sous tension avec des délais de traitement accrus.
- Injonctions paradoxales (durée de traitement des dossiers, en opposition avec les dates d'effets).
- Multiplication des incivilités des assurés.
- Multiplication et généralisation des heures supplémentaires.
- La pression des "chiffres" et le maintien d'objectifs avec des outils

dysfonctionnant

-Les "liquidations provisoires" inutiles provoquant un double travail puisque nécessitant ensuite des traitements de révisions.

-Les formations par Teams (Webinaire) qui se multiplient.

-L'appropriation du guide d'utilisateur F8 est de 158 pages ...sans aucune réelle formation. Ceci donne bien l'image de la complexité du RGCU.

Ces outils censés être au service d'un travail facilité pour les agents, et in fine dans l'intérêt des assurés, sont au contraire source de complications extrêmes et détournant l'activité des agents Retraite du fond de leur travail : le traitement des retraites et l'accueil des assurés au sein des agences. Ceci entraîne une charge mentale constante, une perte de sens au travail et l'augmentation des incivilités donc des réels risques psychosociaux, sans perspective d'amélioration à court terme.

Sont concernés au moins 400 salarié-e-s à la Carsat Pays de la Loire, dans les services suivants : Agences Retraite, Services Retraite du siège, Relation client, Carrière, Appui Métier, Contrôle, STCI, Contentieux...

Nous vous demandons de procéder sans délai à une enquête commune et de prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation, conformément aux dispositions de l'article L4132-2 du Code du travail.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame la Directrice, l'expression de nos sentiments distingués.

Les Elues CSE :

Hélène Bouhouf pour la CFDT

Sarah Papin pour la CGT

Delphine Rivière pour FO