



**Communiqué des syndicats FO et CGT  
Dégradation des conditions de travail  
Dégradation du service rendu aux assurés  
Ca suffit !**



**La Direction de la CNAV Tours vient d'annoncer aux techniciens de la Direction des Assurés de l'Etranger qu'ils n'avaient plus le droit de répondre aux assurés appelant de l'Etranger.**

- La plateforme téléphonique (3960) est saturée et ne peut plus répondre qu'à la moitié, voire au tiers des appels. Dans ce secteur, pas d'embauches pérennes, mais une succession ininterrompue de CDD, d'intérimaires... La situation est tellement tendue pour les assurés que les collègues de ces secteurs ont été formés pour faire face aux « risques suicidaires » d'assurés désespérés.
- Beaucoup de retard dans le traitement des documents demandés aux assurés et renvoyés par ceux-ci (certificat de vie), tellement de retard que les assurés ne sont plus payés...et on leur redemande le document déjà fourni.
- Les techniciens calculant les retraites sont à leur tour assaillis d'appels auxquels ils ne peuvent pas répondre... d'autant plus qu'on leur demande d'ouvrir un grand nombre de dossiers pour résorber les retards d'enregistrement des demandes.

Alors oui, la Direction parle de mode « dégradée » pour la relation téléphonique. Mais c'est le service rendu aux assurés qui est gravement perturbé, ce sont les conditions de travail de tous les collègues qui sont fortement dégradées avec des cadences intenable dans tous les secteurs. Et face à cette situation, les seules réponses de la Direction, sont de rechercher dans tous les secteurs des volontaires pour faire des heures supplémentaires le samedi et de ne pas répondre aux assurés...

La suspension des relations téléphoniques, les dossiers étudiés de manière approximative et provisoire, ce n'est en rien une réponse pour les salariés de la Sécu, pas plus qu'elle n'en n'est une pour les assurés.

**Embauches immédiates, formations, reconnaissance des qualifications, titularisation des précaires, voilà les revendications des collègues, voilà les exigences des assurés.**

Cerise sur le gâteau, on demande aux collègues de mettre leur téléphone en « silencieux »... celui sonnera dans le vide... l'assuré pensera qu'on ne veut pas lui répondre...sa colère et sa frustration se retourneront contre la Sécurité sociale et ses salariés... quand on veut noyer son chien, on l'accuse de la rage !

N'est-ce pas ce que vivent aujourd'hui, les cheminots et tous nos services publics ?

*Ce communiqué est adressé à la presse, à nos Fédérations et Unions départementales, aux administrateurs confédéraux de la Cnav*

*Tours le 4 Avril 2018*