

La charge globale indemnisation baisse ...

... mais la direction n'a jamais dit qu'individuellement la charge baisserait ...

Le SNU a pointé, tout au long du CHSCT :

- Des incidents toujours plus nombreux en agence, tous les jours de la semaine en lien avec des questionnements relatifs à l'indemnisation, et la demande du SNU, constante depuis des mois sur la prévention à mettre en œuvre au vue de la récurrence des motifs pour influencer sur l'organisation et les choix organisationnels, mais aucune analyse encore menée par la direction et ce depuis NPDE, MADUWeb
- Des outils techniques « irritants » où les conseillers et usagers doivent sans cesse s'adapter malgré les millions d'euros de marché consacrés à la digitalisation des services, pour rendre l'outil informatique « plus agile »,
- Les exigences demandées aux collègues indemnisation interrompus sans cesse dans leurs activités, pour traiter une autre urgence ou pour répondre à des collègues pour solutionner un dossier, répondre à un mail, répondre à une réclamation, à un questionnement sur la FAQ, à une fiche escalade, etc...
- L'intensité et la complexité du travail de plus en plus ardue avec les révisions, des re-saisies, des rattrapages dans la GED, des incompréhensions à expliquer et rattraper avec TESSI..., des attentes et traitements non comptabilisés dans le calcul des charges.
 - Le Sens au travail et la qualité du travail où l'on révise plus qu'on n'agit, où on ne traite plus un dossier de A à Z mais par petits bouts, ce qui demande plus de temps et d'analyses in fine,
 - La passation des savoirs, avec des « ancien-nes » qui vont partir et qui sont à même d'expliquer, de dire la vraie vie, mais sans temps consacré car le temps de « production » est sacré et le temps de tutorat non planifié ou trop peu pour gérer ensuite un dossier complexe quand il se présentera. Avec une GPEC analysant seulement l'emploi GDD en décroissance mais ne prévoyant rien d'autres pour qualifier, transmettre et monter en compétences.

Face à ces alertes, la Direction reconnaît que le métier de l'indemnisation a évolué, que les charges de travail ne baissent pas individuellement mais ne l'a jamais dit.

Pour la Direction, **il n'y a pas de problématiques GDD**, car la direction **n'a aucune alerte** via les fiches de remontées, des services de santé, du service social

Pour la direction, on peut compter sur la mutualisation des sites où « ça va bien » pour aider les autres, on peut ainsi réaffecter des ressources, des agents et des postes, sur les sites en difficultés.

Pour la direction et certains syndicats : On déshabille le site X pour rhabiller le site Y sans CDI supplémentaire. C'est aussi oublier que l'accord de Graulhet, permettant de remplacer des arrêts maladies de +1 mois et les départs à la retraite, a été dénoncé par la direction pour diminuer le recours aux CDD sur les sites concernés.

Pour le SNU, cette réponse est un pansement, qui va soigner un site à un moment T, alors que le site qui allait « bien » aura perdu un poste, les fonctions supports devenir malade, et on reprendra un poste ailleurs Bref la maladie de la souffrance au travail, la surcharge de travail ne guérira pas mais s'instituera comme la normalité en Occitanie.

Le **SNU** veut réellement et concrètement une autre délivrance de service pour satisfaire agent-es et usager-es en renforçant notre réseau sur tous les sites, renforcer les collectifs de travail, revenir sur le sens du métier de l'indemnisation.

Le **SNU** a proposé **un questionnaire pour mesurer les risques psychosociaux générés et vécus** par les évolutions liées à l'organisation de la gestion des droits, via un organisme externe sur une méthodologie scientifique permettant d'objectiver le travail prescrit, le travail réel et le travail ressenti

Le **SNU** attend une réponse favorable de la direction pour avancer et faire entendre enfin les ressentis des agent-es pour une vraie prise en compte