



A propos de la formation

sur la réforme

La Direction de la Cnav a décidé de former les agents sur la réforme des retraites à partir d'un module « e-learning ». Cela appelle de notre part un certain nombre de remarques.

Tous les participants à cette « formation » auront pu constater que le contenu est nettement plus orienté sur des justifications politiques que sur une réelle prise en compte des besoins du personnel en matière législative et technique. Il est évident que la Direction de la Caisse Nationale s'est donnée pour mission de convaincre du bien fondé de la réforme, alors que ce n'est pas son rôle et qu'elle ne l'avait jamais fait par le passé.

Concernant la partie technique, la CGT considère, comme nous l'avons déjà déclaré lors des délégations du personnel, que l'outil e-learning ne peut être considéré comme le principal mode de formation sur le sujet de la réforme.

Cet outil est une formation standardisée qui considère que les apprenants ont un profil uniformisé, un parcours professionnel similaire (même durée, même âge...), un mode d'apprentissage identique. Par ailleurs, le contenu ne répond pas aux questionnements pointus des agents dans le traitement des dossiers complexes.

Le passage successif de nombreux modules, l'absence du formateur et le fait d'être seul devant son écran, sur de l'écrit et non sur de l'oral, de ne pas pouvoir échanger pour fixer les points étudiés, demande des efforts de concentration importants et est facteur de lassitude pour un personnel déjà fortement sollicité en terme de charges mentales dues aux connaissances législatives et techniques d'une très grande complexité.

La CGT estime, à la lumière de l'expérience de la réforme de 2003 pour laquelle la direction avait déjà largement sous-estimé l'effort de formation et qui a conduit le personnel à dix ans de galère en terme de conditions de travail, que cette nouvelle réforme des retraites nécessite une formation approfondie et collective, contrairement au e-learning qui individualise les acquis et contribue ainsi à entretenir une inégalité dans l'acquisition des connaissances des agents et, de ce fait, une inégalité dans le traitement des dossiers des assurés.

La conséquence pour les agents se traduit par :

- une perte de technicité et l'incapacité d'exercer pleinement son métier au service de l'assuré social, ce dernier connaissant de mieux en mieux la législation qui le concerne et contestant de plus en plus les réponses qui lui sont faites, et le sentiment d'être de plus en plus dépossédé de son métier,
- du stress car ils se sentent piégés par une situation dont la direction nie les effets sur la qualité du travail et sur la vie au travail,
- une insatisfaction générale due à la perte du sens du travail.

Ce n'est pas ainsi que :

- le personnel se sentira confiant dans sa capacité à traiter les dossiers et à répondre aux assurés.
- la branche retraite donnera une bonne image d'elle-même et de la Sécurité Sociale. C'est même tout le contraire qui risque d'arriver.

Les salariés ne peuvent pas être tenus pour responsables individuellement ou collectivement, que ce soit dans leur production ou dans la qualité de leur travail, des manquements au regard de l'adaptation au poste de travail que leur doit la direction et qu'elle devra assumer

En effet les agents, pour remplir leur mission de service public correctement compte tenu de cette formation largement insuffisante, devront se reporter bien plus souvent à leurs bases de données législatives et de consignes pour traiter leurs dossiers avec pertinence, bases de données législatives et consignes qui, comme nous l'avons déjà observé, peuvent faire l'objet d'interprétation suivant le secteur où on se trouve, avec les conséquences que cela comporte en matière de taux de retours de contrôle et d'erreurs de traitements potentielles.

C'est ainsi aussi que les interrogations techniques risquent d'être nombreuses et les temps de réponses allongés au regard des effectifs affectés au secteur chargé de répondre à ces interrogations.

La formation est l'organe vital de toute organisation de travail. La direction prend le risque de la sous estimer encore une fois car elle la considère plus comme un coût que comme un investissement, conformément aux idées défendues par les décideurs politiques actuels.

La CGT, comme à son habitude, défendra au mieux les intérêts du personnel et elle saura également rappeler les responsabilités de la direction quant aux conséquences des choix opérés et la souffrance au travail générée par ses décisions.

Tours le 4.8.2011