

## La CFE-CGC reste en ligne Avec les téléconseillers !

La Direction a ouvert un champ de négociations avec les organisations syndicales sur le droit à la déconnexion.

Cette négociation disparate qui porte tant sur le droit à la déconnexion que sur le passage au forfait impacte aussi la DPS au travers de la constitution d'un département unique pour les deux centres de contacts de Bordeaux et d'Angers.

Les missions sont identiques pour les deux sites mais leurs régimes horaires sont différents et chacun des sites y trouvait son compte.

Pourquoi alors la Direction souhaite-t-elle généraliser l'EIS EP 7h-20h à l'ensemble des collaborateurs DPS y compris centre de contact ? Cette refonte de l'EIS inquiète fortement les téléconseillers (TC) qui sont noyés dans un flou absolu !

Nos différentes consultations auprès des équipes angevines et bordelaises révèlent un climat d'inquiétude très fort tant sur la dégradation de leurs conditions de travail (TOD précaire, augmentations exponentielles du nombre d'appels, augmentations des tensions de la part des utilisateurs, diversification des activités non reconnues...) que sur la dévalorisation du métier qui laisse craindre une hémorragie de mobilités.

Les TC sont en première ligne dans la relation avec les assurés des fonds que la Caisse des dépôts gère et sont de plus en plus sollicités en cette période de COVID.

Cette réorganisation ne doit pas se réaliser au détriment des personnels.

La **CFE-CGC** propose la **revalorisation du métier** de TC par la **rémunération de manière pérenne** :

- ☞ Augmentation de 600€/an (soit 50€/mois) pour les personnels contractuels et fonctionnaires
- ☞ Garantir un taux de progression de 2 % minimum de PVOI en 2022-2024 dans un contexte de diversification des activités (montée en compétence multi-fonds notamment)

La **CFE-CGC** propose une **organisation du travail** permettant de concilier l'équilibre vie privée - vie professionnelle de **manière pérenne** :

- ☞ Dotation de 8 jours pour compenser la perte de 15 jours d'ATT (acquisition de 11 RTT avec le passage à 37h30 = 8+11)
- ☞ Informer et consulter dès maintenant sur les scénarios d'organisation en cours de réflexion (l'amplitude de travail, les critères de planification, délais de communication des plannings...)

Soyons clairs, cette évolution qui impacte aujourd'hui la Direction de la **Relation Client** de la DPS doit nous amener à réfléchir sur l'organisation future de l'activité de nos collègues chargés de la **gestion des prestations**. La convergence réglementaire des régimes, la mutualisation des SI, la gestion des outils de l'inter-régime, transformeront leurs métiers et leurs conditions de travail.

A la **CFE-CGC**, nous pensons qu'il convient d'ores et déjà d'ouvrir des négociations sur l'évolution de ces métiers et la reconnaissance en termes d'évolution des rémunérations et de qualité de vie au travail.

Espérons que **la ligne de la direction ne sonnera pas occupée !**