



## COMPTE-RENDU DU CSE DU 24/02/2022

**L'entraide et des CDD pour pallier le manque d'effectifs pérennes au sein de nos services !**

### **Situation Covid :**

Le nombre de cas a été divisé par 2 sur les 3 dernières semaines, c'est une bonne chose étant donné que le mois de Janvier 22 a connu 2.5 fois plus d'arrêts que les autres années.

**Plateforme COVID : 150 agents mobilisés** dont 107 CDD et 17 intérimaires

**La CNAM annonce un plan de restructuration pour la PFCT** d'ici la fin du mois, ainsi l'amplitude horaire devrait diminuer au vu des chiffres qui baissent. **De nombreuses actions d'entraide sont en cours au sein de la PFCT** notamment à destination du **RCT, ASS, service prévention, service Partenaire, RPS, COGED, PE AS et AT (4ETP), ARTE (1.5 ETP), et Frais de Santé (0.8 ETP)**

### **Consultation relative à l'expérimentation de l'adaptation du fonctionnement de l'accueil physique :**

La direction présente en séance une note relative à une nième **réorganisation de l'accueil**, à compter du **8 mars**, après l'avoir présenté aux agents ces derniers jours, «tout ficelé», sans avoir échangé auparavant avec les Conseillers d'Assurance Maladie, les premiers concernés !

Dans le document, il est prévu de :

- **ré-ouvrir** les agences dès le 8 mars, mais **le matin seulement...**
- limiter l'accès aux assurés **aux télé services ...**
- **restreindre drastiquement les possibilités de RDV physiques**, ceux-ci étant réservés aux situations d'urgence (retard sur indemnités journalières, AME ou personnes en difficultés pour constituer leurs dossiers (barrière de la langue, dossier complexe ...))
- pérenniser l'activité de RDV téléphonique
- **développer l'activité de back office (C2S) et l'étendre** pour absorber la charge conséquente des **Prestations en Espèces (IJ)** et répondre aux difficultés rencontrées dans ces secteurs !
- De **promouvoir les télé-services**, notamment les applications accessibles via les **smartphones...**
- De **supprimer définitivement les ilots métier** qui permettaient d(e) :

renseigner rapidement les assurés et d'éviter les multiples sollicitations, répétitions via les différents canaux proposés aujourd'hui...

- **D'équiper (un jour, pas sûr !)** les CSAM en animation de **tablettes, mais paramétrées seulement pour délivrer des codes BOAS ou des RDV !** (et surtout pas pour renseigner l'usager sur son dossier et ainsi, réinstaller le CSAM dans son rôle, sa mission, sa vocation...)

**Les élus du CSE ont dénoncé, toute organisation syndicale confondue, la façon dont le projet a été élaboré et présenté, pas d'information au préalable du CSE, pas non plus de mise à contribution ou de consultation des salariés concernés et ni des groupes de travail constitués il y a quelques mois...**

**Nous avons exprimé nos inquiétudes, craintes et désaccords quant aux conditions de réouverture des agences, du futur rôle du Conseiller et du contenu de son métier :**

- **Ouverture en demi-journée seulement :** les conditions d'exercice de l'activité risquent vite de se révéler difficiles avec une **grosse affluence** concentrée sur **la seule matinée** et des assurés décontenancés voire mécontents d'avoir trouvé « porte close » l'après-midi. C'est également **un point négatif en termes de service au public et de qualité de service...** Nous sommes conscients que des CSAM peuvent voir en l'animation à la demi-journée peut-être une solution pour palier la pénibilité de cette activité, cependant nous pensons que c'est un leurre que propose la Direction afin de faire accepter le projet par les CSAM . En effet, **l'activité des agents d'accueil est amenée à s'intensifier encore** dans le nouveau dispositif, avec des notions de productivité de plus en plus prégnantes pour des Conseillers que l'on va utiliser pour réguler les retards récurrents pris dans les différents services, en manque criant de personnel... Nous dénonçons :
  - Le maintien d'un **accueil en RDV physique restreint,**
  - Des **conditions déplorables en animation** (postures à adopter, pas d'outils, flux etc...)
  - La **multiplication des tâches** confiées aux chargés d'accueil et l'intensification de l'activité
  - **L'utilisation des CSAM comme variable d'ajustement des services de production...**
  - **Le manque d'effectifs « postés » en front office**
  - **L'absence de revalorisation financière (niveau 5) dans ce projet.**

**Les représentants CGT ont exprimé également leurs profonds désaccords sur la tendance actuelle visant à se désengager de nos missions de services publics, sous prétexte du développement des nouvelles Technologies et de télé services ...** En effet, une partie très

importante de la population reçue dans nos accueils, n'est pas en capacité d'utiliser ces nouveaux outils, n'est pas équipée ou ne souhaite pas les utiliser et a besoin des services des agents , de leurs conseils et de réponses précises à leurs questions ou réclamations.

A l'argument avancé de La Direction qui évoque le fait que de nombreux services publics déploient déjà les télé-services, nous opposons les nombreux exemples néfastes que nous constatons autour de nous. le « tout digital » délaisse l'usager en le poussant à se débrouiller tout seul, à faire appel à un proche, voire à abandonner ses démarches et donc l'accès à ses droits.

Beaucoup d'usagers témoignent aujourd'hui des difficultés ou de l'impossibilité d'avoir de réponses rapides à leurs demandes ou même de rendez-vous :

A la Préfecture, la CARSAT, à Pôle Emploi, à l'instar des banques et des assurances...

#### **VOTES :**

**Les élus CGT, CFTC et FO ont voté contre ce projet, à l'unanimité !**

#### **Consultation relative à l'intégration de la dose de rappel dans l'obligation vaccinale au sein de l'entreprise.**

Obligation à compter du 25/02/2022, pour les salariés de la DRSM mais aussi pour tous les salariés de la caisse concernés jusqu'à maintenant. Ces derniers recevront dès demain un courrier de rappel.

La CGT a rappelé que d'une façon générale elle était favorable à la vaccination mais que celle-ci ne peut être rendue obligatoire tant à l'extérieur de l'Entreprise qu'au sein de celle-ci...

**Nous sommes opposés au fait que nos salariés puissent être sanctionnés du fait qu'ils ne soient pas vaccinés ou qu'ils n'aient pas de schéma vaccinal complet !**

#### **VOTES :**

**La CGT a voté CONTRE.**

#### **. Information relative à la protection des données personnelles des salariés :**

Il est rappelé que ce nouveau règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant.

L'exploitant de données personnelles doit respecter certaines obligations, et notamment de recueillir l'accord des personnes concernées et d'informer les clients de leur droit d'accès, de modification et de suppression des informations collectées, et enfin veiller à la sécurité des systèmes d'information.

#### **. Information relative à la mise en place de l'outil EUPCA :**

EUPCA permet de disposer, de manière informatisée, des contacts et renseignements utiles pour la gestion de crise et le plan de reprise d'activité :

Coordonnées personnelles des salariés (nom, prénom, téléphone fixe, mobile, adresse mail, commune de résidence), contacts utiles des services : fournisseurs, n° de contrat de maintenance ou d'assurance...

Les destinataires de ces données sont exclusivement la Direction et l'équipe PCA. Ces données ne seront utilisées qu'en cas de gestion de crise par le comité de crise et une fois par an par les administrateurs pour les campagnes de mise à jour.

### **. Communications de Mme Lafoux :**

. **Task Force (groupe d'entraide)**, après avoir reconnu que le terme anglo-saxon n'était peut-être pas bien choisi, nous donne des précisions quant à sa constitution : **16 CDD recrutés pour aide PE** (au lieu de PFCT) qui vont suivre une **formation sur DSIJ**, ils s'installent au niveau de la PFCT. Plus d'aide de PHARE.

**Les agents PE ne seront plus affectés sur Eptica** pour se concentrer sur la production.

. **Pléiade** : le transfert d'activité initialement prévu au 4<sup>ème</sup> trimestre 2023 a pris un retard d'environ 18 mois, pour une échéance possible courant 2025.

. **Heures supplémentaires** : sont prévues pour les PE : **05, 12, 19 et 26 Mars**, avec un appel au volontariat pour techniciens PEAS et PEAT.

. **Service Social** : Changement de la présence de l'Assistante Sociale sur Zola. Présence Lundi, Mercredi et Jeudi. Une communication sera faite aux salariés.

. **GDB** : des ateliers sont prévus pour les règles de vie dans l'espace commun.

La direction a missionné un expert en acoustique qui, selon elle, n'a pas relevé d'anomalies.

Il n'y a pas de projet de fusion entre Arte et GDB uniquement une salle de repos en commun.

### **Travaux GDB du 4 Mars à fin Juin 2022.**

. **Service AME** : De nouveaux nous constatons du retard dans les délais de traitement des dossiers AME (Caisse de Poitiers) : Des échanges sont prévus avec la direction de Poitiers le 3 mars 2022.

### **. Communications de la Secrétaire du CSE :**

. **Le CSSCT a voté à l'unanimité l'inspection du CSD Part-Dieu.**

. **Commission ANCV** : La commission a décidé que toutes les demandes d'ANCV seront dématérialisées.

. **Equipements du CSE** : Le CSE va faire appel à un prestataire pour le déploiement d'un outil internet pour le site du CSE (Presta Concept) Ce dernier est le seul à répondre au cahier des charges. Une présentation sera faite au prochain CSE et soumis à un vote.

## **. Questions et demandes diverses CGT :**

### **1. Pléiade/SYNERGIE :**

Mardi 15.02 M. Prato a réuni les agents de COGED afin de les informer que la mise en place de pléiade serait repoussée de 18 mois.

M. Prato n'a pas jugé utile de convoquer les agents Synergie, or la direction, les cadres nous rappellent que Synergie fait partie de l'entité COGED et qu'elle est indissociable.

Pire M. Prato leur a dit : « Synergie n'est pas concerné. »

Ils sont concernés au même titre que leurs collègues de Coged dans la mesure où ils font de la préparation et de la numérisation, tâches amenées à disparaître dans le cadre de cette réorganisation.

**. Pourquoi, dès lors les salariés de Synergie présents ce jour-là n'ont pas été conviés à cette réunion ?**

#### **Réponse :**

Pour les salariés de synergie non présents lors de la communication de Mr Prato pour PLEIADE, la Direction parle d'une info qui a été faite en avance de phase et que Synergie n'est pas concerné directement.

### **2. Référents techniques PE**

Les référents techniques PE sont à nouveau sollicités pour la formation des 15 CDD de la nouvelle plateforme PE. A plusieurs reprises nous vous avons alertés sur la nécessité de recruter un référent supplémentaire compte tenu de toutes les tâches qu'ils doivent assumer en plus des formations.

**. Envisagez-vous le recrutement d'un RT supplémentaire aux PE ?**

#### **Réponse :**

A notre demande (motivée) de recrutement d'un référent technique PE supplémentaire, la réponse est qu'il n'y en aura pas !

### **3. Middle office PE ARTE :**

**. Pouvez-vous nous faire un 1<sup>er</sup> bilan ?**

#### **Réponse :**

A notre demande d'un bilan pour le « Middle office » PE ARTE, la direction indique qu'elle n'a pas encore suffisamment de recul pour nous le présenter : à suivre donc !

**. Commissions obligatoires : Pourrions-nous connaître le calendrier prévisionnel?**

#### **Réponse :**

La direction communique les dates concernant la Commission Economique, la Formation Professionnelle, celle chargée de l'Egalité Hommes/femmes ainsi que de la CSSCT.

**5. Prime inflation : Combien d'agents bénéficient de la prime inflation ?**

1000 agents environ, soit 55% du personnel

**6 . Formations dispensées dans notre organisme** : Nous vous rappelons que la CGT est toujours en attente de la **liste des prestataires** et de leurs numéros d'agrément.

**Réponse :**

La communication des différents prestataires sera adressée à la Commission Formation Professionnelle.

**7. CHRONO/RTT : Combien d'agents ont dû faire un rectificatif pour régulariser l'anticipation de leur RTT posées pour leurs vacances de fin d'année ?**

La réponse sera donnée en différé

**8 . Equipements sanitaires** : Nous demandons que les agents qui le souhaitent puissent bénéficier de masques FFP2

La Direction nous oppose un nouveau refus.

Après ce CSE tenu « au pas de charge », en une petite matinée, nous constatons une fois de plus qu'il est difficile d'obtenir les réponses aux questions ou demandes du Personnel que nous relayons.

**Nous constatons de plus en plus, que la Direction plutôt que de se pencher sur les questions d'embauches pérennes dans notre organisme (qui en a bien besoin) joue la carte de « l'entraide entre les services » comme si ces derniers avaient de la marge pour le faire !**

Cessons aussi d'employer des contrats précaires dans notre Sécurité Sociale, embauchant pour maintenir ou retrouver une qualité de service et assurer toutes nos missions !

**DU 28 AU 310322 VOUS AUREZ LA POSSIBILITE D'ELIRE VOS REPRESENTANTS**

**DU PERSONNEL AU CONSEIL : DANS CETTE INSTANCE IL EST IMPORTANT QUE**

**LA VOIX DU PERSONNEL SOIT ENTENDUE, LA CGT CONTINUERA A SE FAIRE**

**L'ECHO DE VOS DEMANDES, DE VOS PREOCCUPATIONS ET DE DEFENDRE LES**

**INTERETS DU PERSONNEL ET DES USAGERS !**

