

Commission Nationale Santé Sécurité et Conditions de Travail 12 juin 2020

Les représentants Snadeos pour la commission sont : **Etienne Lacombe et François Muller.**

Les représentants fédéraux CFTC PSE sont : **Pierre Pineau et Bernadette Declérieux**

Déclaration préalable CFTC PSE

La CFTC a lu une déclaration en amont de la réunion :

La CFTC, demandeur de cette réunion, aurait souhaité un calendrier plus restreint, cette commission s'inscrivant totalement dans la crise sanitaire actuelle.

Des risques communs

Aujourd'hui les constats sont multiples, cette crise a eu des répercussions dans les organisations de travail, sur les modes de management, mais aussi des répercussions sur les relations entre collègues, et sur les relations avec nos usagers (assurés, allocataires, pensionnés ou cotisants) et partenaires.

Des plans de continuité ont été élaborés et certaines activités mises entre parenthèses alors qu'elles étaient encore emblématiques il y a quelques mois.

Des salariés lors des retours sur site, après plusieurs semaines de confinement, se voient appliquer des contraintes sociales perturbantes (port du masque, consignes de distanciation, éloignement des collègues).

Attention à bien prendre tout cela en considération et à ne pas perdre le sens dans cette sortie de crise.

La commission SSCT doit être moteur, aujourd'hui et doit le demeurer.

Des liens doivent être faits entre cette commission, les Instances Nationales de Concertation et les Réunions Paritaires Nationales.

Comme vous le savez, en matière de Santé, Sécurité et Conditions de Travail, le risque du simple affichage est avéré et doit être combattu.

La CFTC a toujours été, et continuera à être attentive aux retours du terrain : ceux d'avant la crise, ceux émanant de la crise et ceux d'après la crise.

Notre vigilance portera sur :

Le Télétravail

L'installation durable du télétravail massif dans nos organismes mérite un accompagnement, et une attention accrue aux risques générés.

Il existe une véritable demande de télétravailler, mais celle-ci doit être encadrée pour faire en sorte de conserver **un esprit collectif** dans les organismes. Le télétravail non préparé peut avoir des conséquences catastrophiques (sentiment de solitude, d'abandon, de décrochage de l'entreprise, d'entraîner un véritable risque de bore-out ou au contraire un risque de disponibilités permanentes, l'absence de déconnexion numérique et son risque associé de burn-out).

Il faudra étudier les avantages du présentiel et du distanciel, et surtout veiller à la bonne utilisation des outils mis à disposition qui, après tout, ne sont que des outils à la main de l'Homme.

La CFTC prône la conciliation des temps de vie pour un meilleur équilibre personnel et professionnel.

Les accueils

Qu'ils soient physiques ou téléphoniques, **les accueils et les exigences émotionnelles** qu'ils génèrent peuvent atteindre la santé des agents ou attenter à la santé (attentes fortes du public, confrontation à la souffrance d'autrui, incivilités et parfois la violence).

Autant de facteurs de Risques Psycho Sociaux pointés officiellement par l'INRS.

L'Actualité aujourd'hui c'est la réouverture des accueils, tous les accueils, 1^{er} niveau et RDV. Cette réouverture massive nécessitant des mesures sanitaires ayant un coût (même si des Directions Générales ont déjà répondu qu'un seul Euro ne pouvait être dégagé, sur le ménage par exemple) : quid agents de sécurité en charge de réguler et tempérer parfois l'agressivité, quid de l'aménagement des locaux.

Le sort des services supports

Des restrictions budgétaires et des mutualisations incessantes d'activités, rappelées en ces termes par d'autres Organisations Syndicales au sein même de cette commission, ont **dégradé la qualité de service** des fonctions supports (la paie, les Ressources Humaines, l'Informatique, le nettoyage des locaux), la qualité de service **due** aux salariés des organismes de sécurité sociale, **ceux-là mêmes à qui l'on enseigne, et c'est légitime, la qualité de service due aux usagers.**

L'intégration de personnels (ex-SSI ou Mutuelles)

Même si beaucoup d'organismes ont accompagné, des difficultés subsistent :

- Interruption des Formations d'intégration sur la période COVID.
- Isolement géographique pour certains salariés restés sur des sites loin des sièges.
- Acculturation délicate liée à des différences importantes entre les cultures d'entreprises (assurance maladie, recouvrement et anciennes caisses RSI).
- Des difficultés d'adaptations à des outils informatiques très différents.
- Des repositionnements parfois qui ne sont pas à la hauteur des postes proposés, des déroulements de carrière bloqués.

- Un collectif fragilisé, par le manque de correspondance avec la grille de classification, pour parler clair, des salaires en SSI étant plus élevés qu'en organisme de sécurité sociale et cela à mission équivalente.

Le handicap

La CFTC demande une véritable politique handicap : accueil, formation, accompagnement et politique de recrutement.

Le management

La CFTC demande la promotion et le portage d'un mode de management par la bienveillance :

La bienveillance dans le management des Directeurs, des cadres stratégiques et des cadres de proximité, l'exemplarité des premiers devant faciliter l'ensemble.

Des formations « management bienveillant » comme atout devant un monde en changement permanent, savoir sortir des réponses managériales traditionnelles, et concilier **performance et bon climat social**.

Les pratiques managériales doivent intégrer cette bienveillance, innée parfois mais qui s'expérimente et se transmet également, indispensable à la QVT. **Le management bienveillant mérite un véritable dispositif de formation à décliner localement.**

Enfin et pour mise en garde

Attention aujourd'hui à un nouveau risque de **conflictualité sociale**. Des témoignages nous arrivent d'un manque d'indulgence, de compréhension entre les salariés eux-mêmes.

Nos dirigeants doivent tout faire pour fédérer et éviter **toutes les divisions**. Il s'agit là d'un véritable enjeu : remettre d'actualité le travailler ensemble, et célébrer l'esprit d'équipe.

Nos dirigeants ont la responsabilité du vivre ensemble et du réussir ensemble.

Nous avons ces derniers temps vécu des tiraillements issus de mesures budgétaires au départ louables mais dont la **mécanique visant à diminuer les montants dépensés a entraîné nombre de questionnements et tensions**.

Une équipe : ce sont des efforts partagés et des récompenses partagées entre tous les salariés d'un même organisme, et le manque de récompense dans le travail est là encore un facteur de risque reconnu par l'INRS.

THEMES DE LA REUNION

Mr le Directeur de l'Ucanns souhaite informer les organisations syndicales sur

→ Les résultats de la mise en place de la cellule accompagnement Covid19 : 259 appels

→ Un item sur les conséquences COVID19 sera ajouté aux questions BSI.

1 Election aux fonctions de Présidence et Vice-présidence

Il a été décidé à l'unanimité de désigner aux postes de

Président : Mr Sébastien Barré Directeur Délégué UCANSS

Vice président : Mme Anne Silhem CFE-CGC

2 Présentation des actions de Protection de la santé mises en œuvre dans le cadre du déconfinement en présence des 4 DRH réseaux

La CFTC a souhaité alerter en amont des présentations des caisses nationales les membres de la commission santé au travail et le Directeur de l'Ucanss sur les décisions des organismes de réouverture des accueils (sur rendez vous mais également tout venant) et ce dans un délai rapide (réouverture prévisible sur juin). Nous souhaiterions connaître les préconisations nationales sur le sujet. Par ailleurs, quelles sont les recommandations pour les retours de personnels sur site : quelle cadence, quels métiers, quel pourcentage.

CNAV Mr Jérôme Friteau

Depuis le 11 mai, date de déconfinement, les retours sur sites ont été très progressifs. La majorité des collaborateurs continuent leur mission en télétravail (à ce jour 92% de télétravailleurs) ; toutes les dispositions de sécurité sanitaire ont été mises en place : masque, gel, nettoyage des locaux, distanciation, aménagement des locaux pour répondre aux obligations gouvernementales. Les réunions en présentiel ainsi que les formations se font de manière graduelle, limitation à 10 participants. La communication auprès des salariés a été renforcée.

Sur l'organisation du travail : à partir du 10 juillet retour au badgeage normal et retour progressif sur site jusqu' en Septembre.

Les accueils spontanés restent fermés , les espaces libre service fermé ; l'accueil sur rendez vous a été privilégié en prenant toutes les précautions lors de la venue des assurés pour les salariés et les assurés.

Questions CFTC : La CFTC est favorable au maintien du télétravail autant ce peut et ce jusqu' au mois de septembre. Nous alertons la CNAV sur les dépenses supplémentaires que devront supporter les organismes au regard du respect des consignes de sécurité sanitaire notamment le cout du ménage.

Réponses CNAV : Sur le télétravail, septembre retour à la normale, il faudra tirer les enseignements de cette crise et voir les évolutions possibles. Sur les couts complémentaires : les termes des contrats ménage ont été renégocié, voir si budget complémentaire nécessaire pour les organismes : pas de dotation supplémentaire accordée par l'Etat.

ACOSS

Nous constatons un fort engagement de la branche dans cette période Covid notamment sur le maintien des activités possible avec la mise en place massive du télétravail (95% des collaborateurs). Les temps de travail étaient calculée sur une base théorique, cette décision sera revue fin juillet par un retour à un badgeage normal. Il a été communiqué aux organismes locaux un document régulièrement mis à jour sur les modalités de déconfinement. Ce document a d' ailleurs été transmis aux organisations syndicales nationales sur leur demande.

Le déconfinement s'est réalisée par étape : première étape retour sur site des agents dont les activités ne sont pas télétravaillables et des collaborateurs qui souhaitaient un retour sur site. Ces retours se déroulaient après étude et accord du manager. Les mesures de sécurité sanitaire ont été respectées : respect des gestes barrières, masque, aménagement des locaux.

Deuxième étape : réouverture des accueils et extension de retour sur site sur 5 jours. Reprise activité des inspecteurs recouvrement travail dissimulé. A ce stade, maintien des réunions en audio, formations en Visio conférence

Question CFTC : quelles mesures de sécurité ont été mises en place pour les inspecteurs notamment en visite d'entreprise. Quelle est la position de l'Acoss sur les réouvertures de l'accueil tout venant, quelles sont dès lors les préconisations ? prise en charge des couts complémentaires ? Enfin, la CFTC demande le maintien du télétravail dans les conditions actuelles jusqu' en septembre

Réponses Acoess : les équipements ont été renforcés pour les inspecteurs en mission extérieure (masque, KIT lingettes, gel) il faut protéger notre collaborateur. Sur la réouverture accueil tout venant, cette décision est laissée à la discrétion des organismes en fonction du contexte local : la règle est de pouvoir aménager les espaces accueil pour respecter les gestes barrières et les règles de sécurité, cette réouverture doit se faire progressivement. Pas de budget complémentaire. Sur le maintien télétravail, celui-ci reste la règle. Une étude est en cours sur le télétravail demain quel impact ?

CNAF Mme Pia Moulin Seurre

Retour progressif, mise en place du télétravail importante, étude des conditions de réouverture, possibilité de contexte mixte (retour sur site et télétravail) sur les accueils : 41 caf gèrent accueil sur RDV, 20 CAF gèrent accueil 1^{er} niveau venant : grande attention apportée aux salariés et aux allocataires, mise en place de mesures sanitaires, construction d'un guide national avec préconisations.

La CNAF est très attentive sur les conséquences des retours sur site et le ressenti des agents, une enquête auprès des salariés (67% des Caf concernées) a été lancée qui se déroulera en 3 phases : 1^{ère} phase : première analyse de déconfinement période mai/juin. 2^{ème} phase : sur Septembre et Octobre. 3^{ème} phase à froid courant novembre

Questions CFTC : sur accueil, nous constatons effectivement une réouverture des accueils notamment 1^{er} niveau, avez-vous déjà constaté des changements d'attitude des allocataires notamment sur le numérique et en analyser les conséquences. Question sur le surcoût ménage et autres mesures sanitaires. Quid des contrôles sur place

- **Réponses CNAF :**

Accueil : cadrage national, respect des mesures port du masque obligatoire, plexiglas en fonction des locaux. Sur le comportement des allocataires vis-à-vis du numériques, des travaux sont engagés avec croisement des comportements avant pendant et après la crise en cours.

Coût supplémentaire nettoyage : un point budgétaire est réalisé faire balance entre les économies réalisées pendant confinement et les dépenses complémentaires. Pas de dotation supplétive de la part de l'Etat.

Contrôle non repris, conditions de reprise à l'étude. Une réflexion est en cours sur le matériel.

CNAM Mme Dubreuil

Développement du télétravail. Reprise activité en tenant compte des préconisations gouvernementales (protocole national de déconfinement) puis déclinaison en plan local en identifiant les bonnes conditions au regard du contexte local. Mise en place des mesures sanitaires : distanciation, implantation des bureaux, masque, gel, commande de 160.000 masques retour sur site progressif sur juin plus de salariés sur la période de Juillet et Aout, ces retours se font par roulements

Accueil assurés : réouverture sur RDV à partir du 11 mai (environnement accueil sécurisé, mise à disposition de masque pour les assurés) accueil tout venant reprise au 15 juillet avec respect des consignes sanitaires)

Questions CFTC : Position CNAM sur télétravail demande d'un état des lieux, problématique en DRSM sur retour des médecins conseils, la CFTC souhaite alerter la CNAM sur la gestion des plates formes téléphoniques et du recrutement d'intérimaires de manière massive, avec l'accueil, la formation, et l'installation de tous ces intérimaires en un temps record (3 jours). La Cftc demande un plan détaillé de retour de crise : mesures envisagées, calendrier, quels métiers ...

Réponse CNAM : Sur accueil : protocole établi (plexiglas, lisière), sur le télétravail la position de la CNAM a évolué DRSM : situation d'urgence à prendre en compte les convocations vont reprendre, masques chirurgicaux pour les

médecins conseils. Sur les plates formes : au vu des résultats dégradés, la décision a été prise de renforcer les équipes choix de recrutement par intérim pour simplification dans l'urgence. Les résultats progressent. Un point pourra être fait en INC maladie sur le sujet, de même pour la situation des UGECAM.

Sur des plans détaillés de retour de crise, Mr le May s'engage à ce qu'un point de suivi soit présenté à chaque INC

3 Point sur la politique institutionnelle relative au handicap

Un partenariat avec la fédération Handisport a été mis en place : l'objectif est de sensibiliser les salariés de la Sécurité Sociale au handicap

Action de communication ciblée : faire connaître nos métiers, mettre en œuvre des parrainages, favoriser les recrutements, souligner les événements de la fédération handisport

La CFTC demande si des sensibilisations auront lieu sur les sites Sécurité Sociale, pas de sensibilisation sur site. Des conférences seront organisées afin de présenter les actions handisports.

4 Agefiph

Peu de lisibilité mise en place de 5 référents nationaux, 22 territoriaux et 300 locaux.

Accompagnement de 21 organismes, soutien de l'AGEFIPH pour les référents handicap

Sensibilisation sur le recrutement : présence sur des salons, diffusion d'offres sur des bases dédiées à l'handicap,

Sensibilisation des Directeurs, ensemble des branches et les DRH

Effort de formation : 4 modules de formation) 1000 salariés formés.

5 Prévention de la désinsertion professionnelle

Le but est de détecter les situations de vulnérabilités afin de trouver des solutions. Les problématiques de ce processus sont de mettre en place les conditions de réussite : il faut rétablir un climat de confiance. La CFTC entend les objectifs et les intentions des caisses nationales, mais nous nous interrogeons sur la faisabilité de ses attentions au niveau local. Nous demandons qu'un indicateur soit intégré dans les objectifs des Directeurs afin de permettre une application locale. Nous insistons également sur les conséquences de la crise covid 19 et les conséquences sur les agents ou cadres.

Prochaine CSSCT 8 10 2020



CFTC - PSE Siège fédéral

📍 Adresse : 3 Rue Élixa Lemonnier - 75012 Paris

☎ Tel. : 01.44.87.08.48

✉ E-mail : federation-pse@cftc.fr

🌐 Site Internet : www.cftc-protectionsocialeemploi.com

🐦 Twitter : @fedecftcose