



Synthèse interrogations crise sanitaire Covid19

Recensement général :

1. Situation des salariés :

- Parent d'un enfant de -16ans : arrêt ARS. Confirmation que la prise en charge est bien de 100%, et donc versement intégral du salaire. Qu'en est-il si le confinement est prolongé ? Prise en charge également de 100%.
- Salarié en TAD : choix des acteurs ? Choix des activités à prioriser ? Développement du TAD : les mesures prises sont-elles identiques dans toutes les Branches ? Dans tous les organismes ? Que se passe-t-il en cas de problème technique et/ou informatique ?
- Salariés ni en arrêt ni en TAD : il s'agit des salariés dont les activités ne permettent pas le TAD (Fend, logistique par exemple) d'une part, d'autre part du personnel jugé « non prioritaire » pour l'accès au TAD mais aussi lors d'un simple problème de déploiement et d'insuffisance de moyens informatiques. Quid de leur situation ? Quid de leur rémunération ? Quid des mandatés ?

2. Sites poursuivant une activité physique :

- Les mesures nécessaires ont-elles été mises en place ? (espace/distance, masques, gels, ...)
- Les frais de transport exceptionnels (type taxi, frais kilométriques) pour éviter les transports en commun sont-ils pris en charge pour tous les salariés de l'Institution et quel que soit leur organisme ?
- Quid du personnel informatique ? Dans certains organismes, on observe un roulement du personnel. Est-ce le cas partout ? Quid du personnel en situation d'exposition (courrier, accueil physique) ? Y'a-t-il encore de l'accueil physique ? Y'a-t-il encore de l'accueil téléphonique ?

3. Chômage partiel : cette option ne semble pas envisagée à ce jour, mais les messages sont « cacophoniques » nous confirmer que cette option n'est pas envisagée par l'Institution .

4. Communication :

- Nous avons pu observer et constater une communication disparate selon les Branches, les régions et les organismes. Il est nécessaire d'harmoniser au niveau national.
- Nous avons également relevé une gestion des directives nationales différente selon les Branches, les régions et les organismes. Il apparaît essentiel et primordial que les communications diffusées soient les mêmes pour tous. En effet, chaque salarié doit pouvoir bénéficier **des mêmes règles de prévention et de protection afin que la sécurité de chacun soit assurée.**

5. Règles globales sur la gestion administrative :

- La mise en place de mesures exceptionnelles, tels que les arrêts de travail et le télétravail massif, ne sont évidemment ni du fait des salariés ni de l'Employeur. Ils ne seront cependant pas sans conséquence sur la productivité puisque l'activité est réduite, et sur les indicateurs fixés : ils seront tous deux inexorablement dégradés.
- Un récent décret permet également à l'employeur de refuser ou décaler les congés de ses salariés.
- Quel sera l'impact de ces absences sur les acquis des salariés de l'Institution ? RTT, CA, Primes, TR, ... Nous demandons à l'Employeur que les absences ou le télétravail liés à la crise sanitaire actuelle soient considérés comme non pénalisants pour l'ensemble des dispositifs existants à la Sécurité Sociale.
- Par ailleurs, concernant l'intéressement, l'employeur doit effectuer la notification aux salariés au plus tard fin avril pour un versement sur paie fin mai. L'Institution sera sans aucun doute dans l'impossibilité de respecter ces délais dans le contexte de crise actuelle. C'est pourquoi, afin de respecter les obligations, la CFTC suggère un versement à l'identique de celui de 2019 sur la paie de mai 2020.



Point des remontées
d'informations par
Branche

RECOUVREMENT

Thématiques	Demandes	Observations
Réactivité		Le réseau a réagi très vite et s'est adapté
Déploiement télétravail		Point fort : Mise en place rapide du télétravail massif avec une très grande majorité de personnel en télétravail sans difficulté particulière, y compris depuis les ordinateurs personnels
Personnels sur site	Il est nécessaire de s'assurer que les conditions sanitaires liées à la crise sont respectées Prise en charge frais kilométriques ou taxi	Personnel sur site, transports en véhicules individuels...
Communication	Diffusion des mêmes infos à tous les salariés du réseau	Confinement annoncé dans une Urssaf jusqu'au 15 avril
		Courrier de Yann-Gaël Amghar au personnel du réseau

FAMILLE (1/2)

Thématiques	Demandes	Observations
Réactivité		Plans de Continuité d'Activité en place avec exercices sur les années précédentes bénéfiques. Assez rapidement, les salariés ont été invités à rester chez eux sur tout le territoire.
Déploiement du télétravail	Après la crise : reconsidérer des règles de sécurité contre productive en temps « normal »	Mise en place massive et rapide du télétravail après recensement. Assouplissement de règles informatiques (pour certaines jugées sans valeur ajouté en temps normal) pour assurer le fonctionnement Dysfonctionnements : Plates formes tél : des difficultés à mettre en place e télétravail. Dans certains organismes: Traitement des retours de congés et maladie , certains ont la consigne de venir travailler sur site car les déploiements de matériels ont été faits une 1ère fois en leur absence (agents désemparés et mal pris en charge).
Organisation du travail	Modèle d'organisation notamment sur les réquisitions Demander à l'UCANSS un point précis nombre de salariés sur site / nombre total de salariés par Caf.	Priorité : le principe est le maintien des droits, et des activités prioritaires (traitement dossiers prestations , travail social, Comptabilité pour paiements des droits, RH, Services informatiques). Sur certains sites, mise en place du travail par équipe (matin-après midi) et réquisition par roulement, voir thématique « problèmes informatiques , partie « connexions ».
Personnels sur site	Nécessité de s'assurer régulièrement que les conditions sanitaires liées à la crise sont respectées, s'inspirer des bonnes pratiques de certains organismes	Pour le personnel sur site, 1 personne par bureau. Dans certaines CAF, seuls les salariés équipés d'un véhicule peuvent se déplacer sur le siège (Paris, métropoles)

FAMILLE (2/2)

Thématiques	Demandes	Observations
Problèmes informatiques et/ou techniques	Après la crise : reconsidérer la taille des équipes informatiques en place et l'autonomie de fonctionnement.	Nombre de connexions limité =: 4000 sur le plan National au 24/03 décliné par Caf (1 Caf de petite taille : 18 connexions pour exemple) entraînant diff de connexions et fonctionnement sur 3 plages horaires (7h-13h/13h-19h et 17h-19h pour activités non prioritaires + samedi sur la journée possible tjrs sur activ non prioritaires) . Mobilisation des services Informa +++ (service ayant subi ces dernières années des contraintes budgétaires fortes)
Communication	Diffusion des mêmes infos à tous les salariés du réseau, avec régularité.	CNAF : maintien de salaire annoncé et point de situation chaque lundi, mesure appréciée

RETRAITE

Thématiques	Demandes	Observations
Réactivité		Le réseau a réagi très vite et s'est adapté. Le déploiement du télétravail s'est organisé, y compris depuis les ordinateurs personnels : cela fonctionne malgré quelques lenteurs
Communication	Diffusion des mêmes infos à tous les salariés du réseau	Lettre très forte de Renaud Villard à son réseau. Infos et com très rapides dès les premières mesures de confinement Annonce du maintien de salaire + prise en charge des frais kilométriques (Alsace +CNAV) CNAV : il est fait mention et des arrêts de travail qui auraient un impact sur les primes et droits à congés et RTT
Personnels sur sites	Il est nécessaire de s'assurer que les conditions sanitaires liées à la crise sont respectées en assurant la protection et la sécurité des salariés	Personnel sur site Distribution de gel hydroalcoolique avec date de péremption dépassée
Organisation du travail	Place des préventeurs dans le PCA Idem pour Service Social	Le réseau des préventeurs est inquiet de leur place dans les PCA déployés dans les CARSAT par rapport aux missions de la Retraite. Ils sont en télé travail à partir de leurs portables pro, mais ils redoutent la réquisition de leurs matériels, pourtant sur la période le lien employeur est nécessaire; comme ils sont à cheval sur deux branches, ils craignent d'être délaissés

MALADIE (1/2)

Thématiques	Demandes	Observations
Réactivité	Une plus grande réactivité du réseau Nécessité de prendre rapidement les dispositions nécessaires à la protection et à la sécurité des salariés	Le réseau a réagi avec beaucoup de lenteur et de façon très disparate sur le territoire
Communication	Délivrance des documents nécessaires pour travailler	L'employeur ne délivre pas d'attestation dans certaines régions
Problèmes informatiques et/ou techniques	Amélioration des accès pour télétravail, moyens supplémentaires en équipement	Nombreuses connexions + caisses jugées prioritaires, grosses difficultés sur les DRSM connexions seulement depuis le 23 mars et bugs importants. Distribution de matériels informatiques insuffisants; Personnels revenus de congés ou de maladie après les déploiements se retrouvent chez eux sans matériel et se sentent en difficulté (peur de rester sans activité)
Personnels sur sites	Il est nécessaire de s'assurer que les conditions sanitaires liées à la crise sont respectées	Agents sur site selon des activités identifiées comme prioritaires

MALADIE (2/2)

Thématiques	Demandes	Observations
Communication	Diffusion des mêmes infos à tous les salariés du réseau,	Maintien de salaire, prise en charge des frais taxi et carburant, usage exclusif du véhicule individuel..
Personnels sur sites	Peut-on avoir confirmation de cette mise en place ? A quelle date ? Le personnel est-il formé pour cela ? Quel est le travail pris en charge précisément?	Certaines plateformes seraient sollicitées pour délester les appels vers le 15
Communication		Disparate selon les organismes : certaines caisses sont très accompagnantes, d'autres beaucoup moins; irrégularité des infos selon les organismes Un Courrier institutionnel de Nicolas Revel
Dialogue social	Rappel de la nécessité d'un dialogue social fort et régulier dans les organismes quelque soit leur taille	Dialogue social : certains représentants ont du exiger d'être associés au retour d'informations , pas tjours dans la boucle des information
Communication		Des organismes commencent à diffuser une information plus détaillée et régulière sur l'état de situation dans leur caisse

UGECAM

Thématiques	Demandes	Observations
Pas de matériel	Il est nécessaire de s'assurer que les conditions sanitaires liées à la crise sont respectées	Nos soignants ont-ils reçu des masques? Peut-on avoir un point précis pour chaque Ugecam ?
Non respect des consignes par les familles	Il est nécessaire de s'assurer que les conditions sanitaires liées à la crise sont respectées	Également pour le personnel mobilisé
A certains endroits, on voit ou on craint des démissions par peur (pas de plan blanc)		Pas de plan blanc dans certains endroits?
Conditions de travail extrêmes	Vigilance sur les risques de burn-out	6jours/7, 60heures/semaine,... Les personnels se sentent impréparés et de surcroît ont des patients ou des résidents déjà très vulnérables.
Peu de communication	Diffusion des mêmes infos à tous les salariés du réseau Attention particulière aux salariés soignants	Un courrier de Nicolas Revel reçu samedi 21 mars auprès des salariés UGECAM (attendu) Certains organismes parlent de chômage technique : cacophonie inutile dans ce contexte médico social très anxiogène



DEMANDES GLOBALES CFTC

Au vu de tous ces éléments, la CFTC vous demande :

- La **diffusion claire, précise et régulière** de consignes et directives identiques pour l'ensemble des salariés de l'Institution sur le territoire,
- Un point **régulier à minima hebdomadaire** en visio-conférence avec les instances du dialogue social dans chaque organisme ainsi qu'au plan national (certains organismes n'organisent pas de réunion d'instance alors que d'autres le font très régulièrement),
- De **sécuriser tous les salariés**, tant sur **leurs conditions de travail que sur leurs éléments de rémunération**,
- Organiser **une veille quotidienne et régulière avec les salariés en présentiel** (surveillance de leur état de santé),
- De mettre à disposition des salariés des Ugecam **tous les stocks de masques** dont disposent les Caisses Nationales,
- Un point sur **nos salariés atteints du Covid19 ainsi que sur leur état de santé, Qu'en est il des équipes en présentiel, quand un des salariés est infecté et reconnu positif au coronavirus**
- **Un état des lieux** du nombre % de personnels réquisitionnés sur site par organisme , par Branche et par services essentiels (personnel informatique, courrier, numérisation, PFS, accueil, managers, équipes de direction, praticiens conseils, assistantes sociales, ...),
- **Forte sensibilité de certains services comme** traitement des courriers. Comment sont-ils organisés ? Quels roulements par jour ? Les personnels réquisitionnés seront-ils confinés par la suite ? Prolongation du dispositif (15 jours, autres) ?
- Est-il prévu **une assistance** pour ceux qui **sont anxieux d'aller travailler, pour nos salariés isolés et nos salariés vulnérables ainsi que dans les régions très touchées (accompagnement des organismes, RH..aides en ligne, plateformes psychologiques ou autres) ?**
- **La prise en charge des frais kilométriques** pour les voitures individuelles ou des frais de taxi pour éviter les transports en commun,
- Le nombre de salariés en télétravail, les conditions du « roulement » dans les organismes n'ayant pas de fort déploiement, y aura-t-il des équipements supplémentaires ?

- **Que deviennent les personnels qui ne peuvent accéder au télétravail** (problèmes techniques ou de fonction) ?
Attention, certains organismes leurs ont demandé de travailler sur site, ce qui brouille complètement la règle des « services présentiels indispensables » : les agents ne comprennent pas.
- **La continuité du service est-elle assurée partout? Y a-t-il des organismes en grande difficulté** pour le traitement des dossiers prioritaires? Peut-on avoir un état des lieux de la charge de travail en instance et non prioritaire ?
- La proportion de salariés en arrêt de travail (ARS),
- La proportion de personnel sans statut (ni arrêt de travail, ni télétravail, ni présent sur site),
- Les instituts de formation 4.10 ferment leurs portes. **Qu'advient-il des formations en cours ? Et des examens à venir ?**
- **Sur les salaires, rémunération, droits à congés, acquis sociaux :**
 - De maintenir les salaires pour tous les salariés de l'Institution,
 - De doter les personnels soignants des UGECAM des mêmes primes exceptionnelles que celles du secteur hospitalier
 - De neutraliser les impacts de cette crise sur les indicateurs liés à la prime d'intéressement,
 - De prévoir un prime d'intéressement doublée pour la prime de l'année 2020, via une enveloppe dédiée pour tenir compte des efforts exceptionnels des agents;
 - De neutraliser l'ensemble des indicateurs dégradés pour toutes les Branches de la Sécurité Sociale,
 - De neutraliser les effets des absences sur le calcul des droits de chaque salariés de l'Institution,
 - De maintenir les acquis des personnels de l'Institution,
 - De maintenir le droit à tickets restaurants pour les télétravailleurs
- **D'organiser une concertation nationale sur les congés et autres dispositions suite à la parution du décret.**

Il apparaît également nécessaire d'envisager la suite de l'organisation.

Concernant les régions les plus touchées par la crise sanitaire, y a-t-il des moyens et des mesures particulières pour les salariés sur site ?

Dans l'hypothèse où des services Fend ne puissent plus travailler, les dossiers ne seront plus numérisés ni enregistrés pour traitement par les services de production. Ces derniers ne pourront plus traiter que les demandes faites par mail ou par les portails. Quelle position sera alors adoptée par l'Employeur ?

Par ailleurs, pour préparer au mieux les jours à venir, il convient également de prévoir le retour à la normale.

Lorsque nous reprendrons une activité « normale », espérons-le au plus vite et dans de bonnes conditions, les salariés seront à nouveau mis à rude épreuve puisque les dossiers à traiter seront nombreux. Là encore, quelle stratégie sera adoptée par l'Employeur ? La mise en place d'heures supplémentaires obligatoires ?

Vous l'avez constaté, les salariés de l'Institution se sont mobilisés en masse et ont répondu par leur professionnalisme exemplaire parfois non sans quelques difficultés dans un premier temps. Comme vous avez pu compter sur eux, ils comptent également sur vous à l'issue de cette crise sans précédent : à situation exceptionnelle, mesures exceptionnelles!



La CFTC vous remercie
pour l'attention
bienveillante que vous
porterez à l'ensemble de
ses demandes et
remontées
d'observations.