



ÉTABLISSEMENT PUBLIC  
DIRECTION DES RETRAITES ET DE LA SOLIDARITE

DEPARTEMENT RH DE LA DRS – RELATIONS SOCIALES  
SITE ANGERS-CHOLET

Angers, le 24 novembre 2020

Dossier n° : 2020-09/CSSCTLA/PV 02-11-2020  
Suivi par : **Marine Agostini – Célia Barbot**  
Tél. : 02 41 05 21 82

**Procès-verbal  
du Comité santé, sécurité et conditions de travail local d'Angers  
du 2 novembre 2020**

Je vous prie de bien vouloir trouver, ci-joint, un exemplaire du procès-verbal du CSSCT qui s'est tenu en audioconférence le 2 novembre 2020.

La Présidente du CSSCT

Hélène Gerbet

Destinataires : les membres titulaires et suppléants du CSSCTL d'Angers

Caisse des Dépôts et consignations  
24, rue Louis Gain – 49939 Angers cedex 9 – Tél. : 02 41 05 25 00

**Les représentants de l'administration présents :**

H. Gerbet, A. Cartron, J-L. Maubé, A.M. Granic, A.L. David, J.P. Boinet, M. Agostini, Ph. Robert, C. Barbot

**Les représentants du personnel titulaires présents :**

UNSA : E. Dibling, N. Trubert

CFDT : A. Loiseau, A. Feret

CGT : L. Glaziou, E. Mellinger

**Autres participants présents :** V. Régis, J-C. Barbeau, Th. Robert, M-A. Macé

Rappel de l'ordre du jour :

**Pour avis :**

1. Approbation PV CSSCTLA des 18.06.20, 02.07.20 et 08.07.20

**Pour information :**

2. Bilan 2019 télétravail (issu du bilan social 2019)
3. Point WeDream et Softphonie
4. Point situation COVID
5. AT/MP - RSST
6. Suivi des actions (art. 25 du RI CSSCT)
7. Fil rouge bâtementaire
8. Points divers

*La présidence est assurée par Hélène Gerbet, qui ouvre la séance à 15 heures.*

**La Présidente** propose en préambule de modifier l'ordre du jour afin de consacrer davantage de temps que prévu à la question de la crise sanitaire et des règles de travail sur site. En effet, l'ordre du jour avait été initialement établi pour un CSSCT qui devait avoir lieu à la fin du mois d'octobre et qui a été reporté ce jour.

Le fil rouge bâtementaire, sujet évidemment très intéressant, semble en tant que tel un peu séparé des sujets d'équipement, de travail à distance et de situation Covid-19. De fait, il pourrait éventuellement être traité à un autre moment. Les projets bâtementaires sont un sujet en tant que tel. Le CSSCT aura certainement beaucoup d'occasions de l'évoquer.

**E. Dibling (UNSA)** n'y est pas opposé, même s'il espère que le CSSCT pourra épuiser l'ordre du jour. Les élus peuvent même se saisir des documents et aborder le fil rouge bâtementaire en point de quinzaine avec Marine Agostini sans attendre une instance officielle.

**A. Loiseau (CFDT)** souligne qu'une personne de PAM attend peut-être les échanges du CSSCTLA pour assurer une présentation sur l'accompagnement.

**La Présidente** convient d'attendre pour voir si le CSSCT parvient à tout faire.

**E. Dibling (UNSA)** souligne que le point Covid-19 va lui-même se transformer dans son contenu du fait du nouveau confinement.

**La Présidente** demande si l'écu souhaite que ce point passe avant.

**E. Dibling (UNSA)** observe simplement que le point 4 sur la situation du Covid-19 pour lequel il a été prévu 30 minutes de débat va probablement être consacré à la situation nouvelle plutôt qu'à la situation passée.

**La Présidente** confirme que c'est bien évidemment ce que la Direction a l'intention de faire.

**Pour avis :**

**1. Approbation PV CSSCTLA des 18.06.20, 02.07.20 et 08.07.20**

**La Présidente** s'enquiert d'éventuelles remarques sur ces PV.

**Les PV du CSSCTLA des 18.06.20, 02.07.20 et 08.07.20 sont adoptés à l'unanimité.**

**3 « Pour » CGT**

**2 « Pour » UNSA**

**2 « Pour » CFDT**

**Pour information :**

**2. Bilan 2019 télétravail (issu du bilan social 2019)**

**J-P. Boinet** remplace A. Bacchi pour présenter le bilan télétravail 2019. Ce dernier se singularise par une assez forte hausse des télétravailleurs, notamment sur Angers : 60 télétravailleurs à DRSAP, soit 9 % de l'effectif, dont 28 télétravailleurs sur Angers-Cholet, soit une augmentation de 10 personnes sur l'année 2019.

La DRH a mis en place une quinzaine de télétravailleurs en 2019, contre quatre en 2018, ce qui représente une augmentation assez significative. Dans le même temps, une décision de non-renouvellement a été prise pour une personne et un agent a quitté le dispositif pour des raisons personnelles. Enfin, quatre télétravailleurs sont reconnus travailleurs handicapés.

Le portrait type d'un télétravailleur sur Angers-Cholet est une femme non cadre de 46 ans, qui travaille plutôt à la Direction de la gestion et qui télétravaille deux jours par semaine. Sur 2019, c'était plutôt quelqu'un qui travaillait à la Direction de la gestion, car le poste de téléconseiller n'était alors pas éligible au télétravail. Cela va sans doute changer cette année puisque le poste de téléconseiller est devenu éligible.

La répartition par âge et par sexe montre une surreprésentation des personnes entre 40 et 56 ans (47 %), suivi des moins de 40 ans. Les personnes de plus de 57 ans sont en revanche sous-représentées. Les femmes sont majoritaires parmi les télétravailleurs (82 %), ce qui se révèle en ligne avec la population de la DRS.

Le rythme de télétravail hebdomadaire est d'un jour (35 %), deux jours (55 %), trois jours (7 %) ou quatre jours par semaine (3 %). Comme le maximum autorisé est de trois jours, les personnes qui télétravaillent quatre jours hebdomadaires bénéficient d'une préconisation médicale.

**A. Loiseau (CFDT)** souhaite avoir une précision sur la part des télétravailleurs qui sont à temps partiel par rapport à ceux qui sont à temps plein, afin de savoir si les agents cumulent les deux.

**J-P. Boinet** recherchera la réponse et l'enverra.

**N. Trubert (UNSA)** remercie J.P. Boinet pour la présentation du bilan télétravail, qui montre que cela évolue, avec des agents plus jeunes et davantage d'hommes. L'élue rappelle avoir

demandé en réunion préparatoire le nombre de demandes de télétravail pour 2020 et le nombre de demandes en attente.

**A-L. David** considère, avant le confinement instauré en mars, que quelques demandes accordées en janvier ou février pourraient être ajoutées au total. Les demandes arrivées entre mars et septembre et qui étaient de simples renouvellements ont été accordées. En revanche, 25 nouvelles demandes déposées ont été mises en stand-by pour qu'elles soient proposées dans le cadre du nouveau dispositif.

**N. Trubert (UNSA)** en conclut qu'il n'y aurait aujourd'hui que des demandes en attente.

**A-L. David** le vérifiera. Quelques demandes ont pu être accordées en janvier et février, mais elles ne doivent pas être nombreuses.

**J-P. Boinet** évoque le chiffre de quatre.

**A. Loiseau (CFDT)** soumet une question sur le périmètre du ou des référents RH télétravail et demande s'il recouvre toute la DRS du site d'Angers.

**J-P. Boinet** répond que les deux référents RH télétravail sont R. Canselier et lui-même. Il n'y a pas de restriction de périmètre à la DRS. Ils attendent d'être conviés aux dialogues collectifs qui doivent bientôt avoir lieu. S'ils peuvent apporter une expertise ou un conseil, ils s'y rendront, quel que soit l'endroit où cela se situe sur Angers.

**A. Loiseau (CFDT)** demande à J.P. Boinet s'il sera le référent des autres directions.

**J-P. Boinet** le confirme.

**A. Loiseau (CFDT)** estime plus simple d'avoir un référent sur le site pour les agents.

**N. Trubert (UNSA)** s'enquiert, vu les circonstances, de la date des dialogues collectifs.

**J-P. Boinet** répond que l'organisation n'est pas à la main de la DRH. Chaque responsable détermine quand et de quelle façon il réalise ses dialogues. Pour l'instant, les référents RH attendent les sollicitations pour voir comment cela va se traduire sur le terrain.

**La Présidente** indique que, pour l'établissement Angers-Paris, les dialogues collectifs vont se mettre en place prochainement. Une première réunion de cadrage sera organisée avec A-L David. Les responsables de service et les responsables d'unité seront écoutés, puis ils pourront mener leur dialogue collectif pour leurs propres équipes.

**A-L. David** le confirme. La RH va intervenir au fur et à mesure en déclinant la ligne managériale, en commençant par les CODIR d'établissement élargis, avec des éléments de contexte particuliers propres à la DRS, en adaptant le kit « Ensemble à la DRS » et en ajoutant des éléments sur la transformation de la DRS elle-même. C'est l'occasion d'avoir un échange complet avec l'équipe. La crise et le nouveau confinement obligeront sans doute à actualiser les échanges sur ces mêmes bases. La difficulté sera de se réunir en présentiel, ce qui est préconisé pour les dialogues.

**E. Dibling (UNSA)** rebondit sur ce que viennent de dire H. Gerbet et A-L David. La méthode paraît tout à fait intéressante et l'élu espère que le travail de présentation et de dialogue autour de l'accord QVT et du télétravail – que ce soit dans sa forme régulière ou dans sa forme exceptionnelle – permettra d'avoir un message uniforme. Il considère souhaitable que le message soit uniforme sur l'ensemble du périmètre DRSAP et même au-delà, si possible, afin que l'ensemble des managers aient le même regard sur les règles et sur l'organisation des 45

jours. On entend tout et son contraire. Le télétravail classique est bien intégré dans les esprits. Tout le monde a bien compris le système pendulaire. Il n'évolue pas de manière notable, le seul élément qui évolue est que la plupart des postes sont aujourd'hui éligibles.

Les élus comptent beaucoup sur la présentation conjointe de la directrice et de la DRH pour parvenir à une application bienveillante et constructive de cet accord.

**La Présidente** confirme que c'est ce qui est prévu dans un esprit de bonne compréhension, pour éviter des déclinaisons très différentes selon les directions et les services.

**E. Dibling (UNSA)** ajoute qu'une grande confusion règne actuellement avec le TOD en raison de la crise sanitaire, qui a ses propres règles et, malgré tout, une grande part d'improvisation. Rien ne permet de savoir comment la DRS va se sortir de la situation et expliquer que l'accord QVT et le TOD actuel ne sont pas tout à fait pareils.

**La Présidente** confirme qu'il faut expliquer et réexpliquer.

**E. Dibling (UNSA)** partage cet avis.

**A. Feret (CFDT) (CFDT)** note des confusions entre le télétravail ponctuel et occasionnel. Il est important de bien expliquer cette situation.

**N. Trubert (UNSA)** suppose que les demandes de télétravail seront amenées à augmenter dans le futur. L'élue demande si la Direction a déjà prévu des commandes de matériel pour pouvoir équiper les personnels qui souhaitent télétravailler, notamment de fauteuils.

**La Présidente** rappelle que le sujet a été remonté. Le niveau national est en train de traiter cette question. Dès que la Direction aura les consignes du niveau fédéral, elle appliquera ce qui aura été prévu.

**N. Trubert (UNSA)** en déduit que la Direction aura éventuellement un budget complémentaire pour acheter du mobilier.

**La Présidente** imagine que l'EP donnerait un budget à la DRSAP si cette dernière devait se retrouver dans la situation d'acheter du mobilier.

**A-L. David** précise que l'on n'est à priori pas dans la situation d'un achat par l'Établissement Public, mais par la mise en œuvre du système de remboursement d'achat par les collaborateurs.

**N. Trubert (UNSA)** souligne que les deux possibilités sont prévues dans l'accord Télétravail.

**A-L. David** ajoute que la Direction n'est pas dans la mise en œuvre de l'accord télétravail tel que, qui n'est pas opérant du fait de la crise notamment et du délai de mise en œuvre.

**N. Trubert (UNSA)** évoquait le contexte actuel et l'anticipation.

**A-L. David** répond qu'il n'y aura pas d'achat massif d'équipements par l'Établissement Public par anticipation de la mise en œuvre de l'accord télétravail.

**E. Dibling (UNSA)** comprend que l'anticipation sur l'accord se fait sur la partie relative au remboursement à 50 % d'un plafond maximum de 500 euros. Il est acté que c'est anticipé par rapport à l'application de l'accord. En revanche, la partie relative à la fourniture directe de matériel n'est pas anticipée. Elle viendra dans un temps non encore défini.

**A. Loiseau (CFDT)** demande si les agents peuvent faire leur demande dans ADERH.

**A-L. David** répond qu'il n'est pas conseillé aux collaborateurs de faire tout de suite leur demande de télétravail dans ADERH, puisque l'objectif est de tenir d'abord les dialogues collectifs et de s'organiser par équipe. Les premiers travaux des équipes devront aussi être confrontés entre eux et être remontés. Les managers ne seront pas invités à valider tout de suite les demandes. Il faudra y réfléchir collectivement.

L'objectif n'est pas de procéder au fil de l'eau ni de saisir tout de suite sa demande. L'idée est d'attendre le dialogue collectif avant de saisir les demandes dans ADERH qui seront l'expression de ce qui aura été décidé collectivement.

**A. Loiseau (CFDT)** en convient, mais la communication n'est pas réalisée vers les agents. Ils n'arrêtent pas de solliciter les élus pour savoir quand l'inscription sera possible sur ADERH, même si ces derniers leur expliquent qu'il doit d'abord y avoir une réunion de concertation. Il faut de nouveau communiquer aux agents.

**A-L. David** assure que la DRH passera par la ligne managériale afin de redire aux managers qu'ils doivent attendre les dialogues collectifs avant d'en parler.

**La Présidente** le confirme. La Direction doit monter rapidement cette réunion pour que chacun ait au moins les éléments de cadrage.

### **3. Point WeDream et Softphonie**

**V. Régis** précise que le programme WeDream va être présenté tel qu'il avait été préparé pour le 21 octobre avant le nouveau confinement.

WeDream est un projet destiné à donner des solutions nomades que ce soit en téléphonie nomade (smartphone et softphone) et en PC portables. Concernant les PC portables pour tous, les listes ont été établies.

À ce jour, 1 035 matériels ont été distribués en deux vagues : le 20 juillet, avec le remplacement des terminaux légers par des portables puis plus tard le remplacement des fixes en portables. Dans le détail, 334 matériels ont été déployés à Angers, 555 sur Bordeaux, 31 à Cholet, 20 à Metz et une centaine de postes sur Paris.

L'opération concernant les smartphones pour Angers et Bordeaux débutera fin novembre. Sur Angers, 505 noms ont été remontés par F. Barbot qui travaille avec la DSI sur le sujet. Les smartphones sont destinés à tous les collaborateurs. Pendant la première période de confinement, il est apparu que des personnes n'avaient pas de portables et n'étaient de fait pas joignables.

La DSI a plus de 3 000 smartphones à distribuer. La distribution se fera sous forme de guichet par ordre alphabétique. Le guichet d'Angers sera à Louis-Gain, pour des raisons de protection de stocks, car le bâtiment possède des lieux blindés. Les deux autres guichets seront à Bordeaux et à Austerlitz 3. La DSI enverra directement les smartphones sur Cholet et Metz. Pendant cette période de confinement, les salariés devront avoir la signature de l'employeur. pour se rendre sur site.

Le softphone est une opération coup de poing pour une expérimentation qui a été étendue à 188 collaborateurs téléconseillers. C'est une opération qui s'est déroulée en octobre.

Le softphone est une solution téléphonique disponible sur le PC.

Aujourd'hui, l'opération a été expérimentée à domicile avec 188 personnes, La DSI doit néanmoins regarder s'il est possible d'augmenter les bénéficiaires dans le cadre de la

pandémie, c'est en cours de traitement. Il faut sécuriser les données de la voix qui sont véhiculées en même temps que les données qui sont sur le PC.

**L. Glaziou (CGT)** demande qui sera doté de softphone.

**V. Régis** répond que ce sont uniquement des téléconseillers en relation avec des clients externes.

**A-L. David** ajoute que cela comprend également ceux qui sont susceptibles d'être appelés par l'extérieur. La DRH doit dresser une liste exhaustive de ceux dont le numéro de portable n'est pas communiqué, parce qu'ils sont appelés régulièrement par des clients extérieurs ou l'inverse.

**V. Régis** le confirme. Ce sont tous ceux qui sont en contact avec des clients extérieurs (gestionnaires clientèle et téléconseillers).

**A. Loiseau (CFDT)** demande si toute la DRC et la Direction de la gestion, soit les effectifs les plus importants de DRSAP, seront équipées de la softphonie.

**V. Régis** ne peut pas complètement répondre, car les listes sont en cours de constitution. À priori, toutes les personnes de la DRC seront concernées.

**A. Feret (CFDT)** demande quelle sera la priorité d'attribution

**L. Glaziou (CGT)** demande si toute la DRC est concernée.

**A-L. David** le confirme, à l'exception de quelques postes d'appui qui n'ont aucun contact avec l'extérieur.

**V. Régis** explique avoir pour l'instant travaillé sur une cible emploi repère, pour arriver à évaluer combien de personnes sont concernées par la softphonie.

**A. Loiseau (CFDT)** observe que la DSI a même détaillé le poste emploi repère, puisque deux agents peuvent avoir le même emploi repère sans avoir le même profil. Cela doit représenter une difficulté : quelqu'un peut être gestionnaire avec ou sans contact avec l'extérieur.

**V. Régis** le confirme. La DSI a commencé à travailler ces listes, sans avoir eu le temps de complètement travailler sur ces sujets pour savoir exactement nom par nom à qui était destiné le softphone.

La difficulté concerne également la sécurisation des appels. Les quelques soucis rencontrés sur Angers sont maintenant résolus. Cela montre bien que cette solution est assez sensible, en tout cas en télétravail. En effet, l'expérimentation a montré qu'il fallait avoir une box. Cela ne peut pas fonctionner en partage de connexion, au risque que le softphone coupe. S'il coupe, la relation avec le client est détériorée.

**E. Dibling (UNSA)** déclare être un peu embêté avec la softphonie. Dans un premier temps, l'élu avait compris que la softphonie était destinée aux téléconseillers pour les appels entrants, soit l'équivalent des outils dont ils disposent actuellement sur les plateaux relation client. Pour les services de gestion, cela paraît un peu moins prioritaire. Certains besoins de collègues hors DRC qui ont besoin d'être joignables seront couverts par le fait d'avoir un téléphone portable professionnel.

Avec le nouveau confinement, les utilisateurs sont en train de découvrir en temps réel que la softphonie est très gourmande en bande passante. La qualité est très irrégulière d'un domicile à l'autre. Pour l'instant, les déconnexions sont nombreuses. La softphonie est très sensible à

la qualité de la connexion Internet que chacun a chez soi. Selon que l'on soit à deux mètres d'une box fibre ou à deux étages d'une box ADSL, ce n'est pas tout à fait la même chose. Les coupures intempestives commencent à être lourdes pour les collègues qui les subissent. Il y a une question de priorité aux téléconseillers. Avant de l'étendre, il faudrait déjà que cela fonctionne bien pour les agents dont le travail quasi permanent en dépend.

**V. Régis** confirme les propos d'E. Dibling. La DSI avait fait des préconisations avec les équipes de J-Ch Barbeau, qui était d'avoir un débit relativement important, de préférence en filaire. Ces préconisations ont été données près d'un an auparavant aux quelques téléconseillers qui voulaient télétravailler.

Dans ce volet, la DSI veut viser deux choses : d'une part l'utilisation de la softphonie sur site, pour remplacer progressivement la téléphonie fixe et, d'autre part, pour potentiellement pouvoir l'utiliser depuis son domicile. La DSI sait que c'est extrêmement sensible et elle est en train de l'expérimenter dans le cadre de cette pandémie.

**E. Dibling (UNSA)** affirme que le fait de renvoyer sur une utilisation filaire est difficilement réalisable dans beaucoup de situations. Tout d'abord, il faut posséder le cordon Ethernet adapté. Selon le logement des personnes concernées, le filaire n'est pas adapté à moins d'installer un boîtier CPL sur le réseau électrique. Il va falloir expérimenter davantage de choses. La réponse filaire qui revient vers les agents actuellement quand ils s'inquiètent et qu'ils manifestent leurs difficultés n'est pas satisfaisante. Il faut que cela fonctionne, quelles que soient les conditions dans lesquelles ils se trouvent.

**V. Régis** convient que cela peut ne pas fonctionner, ce qui représente une difficulté.

**E. Dibling (UNSA)** s'enquiert de la réponse à donner aux collègues en difficulté. Sans déborder sur le confinement et le TOD, le point précis de la softphonie pose des difficultés chez plusieurs personnes, dont des difficultés mal vécues. Ils ont des difficultés techniques qui sont vécues comme les empêchant d'apporter la qualité de service qu'ils souhaitent apporter. C'est déjà difficile à vivre pour certains et certaines. L'élu s'enquiert des intentions de la Direction sur ce point.

**A-M. Granic** répond que seulement trois personnes ont été identifiées comme ayant des difficultés. Chaque situation a été résolue.

**E. Dibling (UNSA)** demande à quoi sont dues ces déconnexions intempestives.

**A-M. Granic** ne connaît pas les causes techniques exactes.

**V. Régis** se renseignera. Pendant le premier confinement, la DSI avait remarqué que les personnes dotées d'une box Free devaient se connecter sur un VPN différent parce qu'il y avait des déconnexions. V. Régis demandera au 38181 de lui faire remonter la manière dont cela a été résolu.

**A-M. Granic** sollicite un retour sur ce point.

**V. Régis** s'engage à le faire dès qu'elle en sera informée.

Pour les personnes en situation de handicap, la DSI fait un point sur le matériel dont elles disposent. Elles l'ont, dans certains cas, reçu dans le cadre de WeDream. La DSI vérifie si tout est opérationnel. Une équipe en dehors de WeDream est dédiée à ce volet bien particulier.

Concernant la démarche d'accompagnement, les collaborateurs de Bordeaux, Angers et Paris ont été accompagnés de très près par les équipes de J. Ch Barbeau, que l'on peut vraiment remercier. Elles ont fait un travail de terrain admirable. Cela a consisté en un accompagnement

individuel, surtout pendant la première phase, car il fallait que les personnes qui avaient un TL s'approprient le PC portable, l'utilisent, sachent connecter un VPN et se connecter en VPN. L'équipe a apporté toute l'aide qu'elle pouvait pour aider à brancher le matériel.

Le nouvel environnement inclus dans la première phase consistait à utiliser le PC portable par les bureaux publiés. Avec la mise en place du softphone et le déploiement de Teams, tout est mis en œuvre pour se retirer des bureaux publiés de telle façon que l'on puisse utiliser le PC portable complètement. Plusieurs documents ont été remis. La DSI a édité des livrets pour la prise en main. Dans NEXT figurent également toutes les fiches services mises à jour. Ponctuellement, des aides ont été apportées et des agents ont été reçus au guichet.

Sur les autres sujets qui étaient en cours au 21 octobre 2020, il y a toujours l'étude de la softphonie avec la liste des gestionnaires et des téléconseillers par le biais de phases pilotes. Cette étude est liée à la fin des bureaux publiés prévue pour la fin de l'année.

Le déploiement de Teams a eu lieu. Les nouveaux smartphones posséderont la nouvelle interface qui permettra d'utiliser Outlook et Teams. Ceux qui ont déjà un smartphone devront faire le changement de Mobile Iron vers Intune de telle façon à pouvoir utiliser au maximum le smartphone.

Concernant les doubles écrans prévus à la DRS depuis environ un an, ils doivent arriver mi-novembre. La DSI est en train d'organiser la mise en place avec les différents acteurs (B. Doucet et J. Labadie). S'il n'y a pas beaucoup de personnes sur site, il faudra organiser une opération coup de poing pour remplacer les écrans actuels.

Sur les équipements des intérimaires, la DSI étudie la possibilité d'installer des mini-PC à la place des terminaux légers. Il y aura peut-être quelques cas particuliers, mais le mini-PC est privilégié. Ils sont en cours de mastérisation. Plusieurs plateaux ont été montés en mini-PC. Une centaine de mini-PC sont prêts pour que les terminaux légers puissent être remplacés. Un équipement exceptionnel – hors accord télétravail et hors politique d'équipement – a consisté à donner un écran aux téléconseillers pour le domicile. Ces écrans 24" ont été déployés (530 sur Angers, 76 sur Paris, ainsi que sur Metz et sur Cholet). Ce sont des sujets connexes à WeDream.

**A. Loiseau (CFDT)** demande si tout le monde a été équipé de PC portable. Dans le cas contraire, l'élue demande combien il en reste à équiper, surtout sur Angers.

**V. Régis** ne dispose pas du décompte, mais il ne doit rester que les personnes qui n'ont pas pu venir pour cause de maladie et celles qui ne faisaient pas partie des listes. Tout le monde aura un PC portable. La DSI fait actuellement un point avec Th. Duverger et H. Vergne en se basant sur l'inventaire pour identifier les personnes qui sont passées au travers de la distribution.

Comme des personnes n'ont pas pu se connecter pendant la pandémie, Madame Régis n'a pas pu les voir. La DSI a réajusté le tir au fur et à mesure ; il pourrait y avoir encore quelques personnes. Il reste quelques PC sur le site. Sur Angers proprement dit, il reste environ 30 postes ; 100 postes n'ont pas été récupérés sur tout l'établissement pour différentes raisons (retraite, longue maladie). La DSI refera le point.

**A. Loiseau (CFDT)** en conclut que, mis à part ces quelques cas, tout le monde est équipé.

**V. Régis** le confirme.

**J-C. Barbeau** dispose d'un point établi le vendredi précédent : 34 PC doivent encore être distribués sur Angers et six personnes n'étaient pas équipées en softphonie. Cela signifie que 96 personnes vont disposer de la softphonie.

**A-M. Granic** précise que les six personnes qu'il reste à équiper sont en lien avec les six RSC qui sont arrivés ce matin.

**E. Dibling (UNSA)** considère que le taux d'équipement représente un très bon chiffre. L'équipement s'est accéléré, ce qui est extrêmement positif.

Les écrans 24", qui sont plus que bienvenus à domicile, ont couvert la Direction de la gestion et la Direction de la relation client, mais pas côté DRH ni côté COSOG. Des services périphériques ont peut-être échappé à la possibilité d'avoir un écran 24" à domicile. L'élu ignore si les demandes ont été formulées et non satisfaites, ou pas formulées du tout, mais ce serait bien de s'y intéresser.

Enfin, E. Dibling s'enquiert de la notion de « bureau publié ».

**V. Régis** répond que le bureau publié est ce qui permettait depuis un TL de se connecter à un serveur qui donnait à l'utilisateur un environnement identique à Windows avec les applications publiées Citrix. Un PC offrait jusqu'à maintenant deux possibilités : se connecter sur Windows et activer les applications depuis Citrix directement du bureau ou utiliser le bureau publié pour simuler un TL et utiliser les applications et l'environnement Windows depuis son PC.

Quand la DSI a changé massivement le matériel, il était compliqué de se passer brutalement du bureau publié, en devant rechercher les applications. Les agents de la DSI devaient eux-mêmes vérifier que toutes ces applications étaient accessibles correctement, sans certains paramétrages. Ce travail a été réalisé pendant l'été par les équipes de la DSI et les équipes de DPI pour vérifier que toutes les applications publiées étaient accessibles directement depuis le PC.

La DSI souhaite maintenant que les agents n'aillent progressivement plus sur le bureau publié, mais qu'ils utilisent Windows en tant que tel, en allant chercher directement les applications dans le menu accessible plutôt que de lancer un Windows virtuel pour trouver les applications. Teams a été installé sur les PC portables, dans l'optique de l'arrêt du bureau publié.

C'est la raison pour laquelle il est important que les agents s'habituent progressivement à aller sur le bureau Windows. Le softphone n'est d'ailleurs pas disponible dans le bureau publié.

**E. Dibling (UNSA)** en conclut que la DSI incite les agents dans cette situation à utiliser la version Windows sur le poste, mais que la consigne sera plus coercitive quand elle sera supprimée.

**V. Régis** ajoute que ce sera également rendu nécessaire pour des raisons de versioning. On ne peut pas maintenir à la fois des versions publiées et non publiées. D'ici la fin de l'année, la DSI souhaite arrêter progressivement les bureaux publiés. Néanmoins, les circonstances actuelles ne permettent pas de couper brutalement et incitent à faire attention. La DSI suit les listes des personnes qui se connectent. Quand il n'en restera que très peu, elle les appellera pour leur demander quelles difficultés ils rencontrent pour se connecter au bureau direct et, éventuellement, le leur réexpliquer. Rien ne sera bloqué sans avoir étudié avec les équipes de la DSI ce qui se passe sur les bureaux publiés.

**J-C. Barbeau** explique que la DSI veut limiter au maximum l'impact sur l'utilisateur. Ses équipes ont déployé environ 1 000 portables pendant l'été. Elles voulaient minimiser l'impact sur l'utilisation quotidienne des applications en maintenant le bureau publié sur les portables.

**A. Feret (CFDT)** observe que tout le monde ne va pas directement sur le bureau Windows. Avec l'installation de Teams, l'élue demande s'il existe des problèmes de compatibilité pour communiquer entre les agents ou managers. S'ils n'utilisent pas les mêmes applications, cela peut peut-être engendrer des dysfonctionnements. Pendant cette période transitoire, tout le monde n'a pas tout à fait la même chose.

**V. Régis** répond que Skype est encore sur tous les environnements, car il avait été inclus dans le bureau publié. Comme Microsoft a vocation à arrêter Skype courant 2021, la DSI a décidé d'opérer cette transition.

**A. Feret (CFDT)** en déduit que la Caisse des Dépôts n'a pas la main sur la date à laquelle Microsoft fermera Skype.

**V. Régis** le confirme, même si la date a déjà été repoussée. Microsoft a décidé d'arrêter ce service et de le remplacer par une autre solution : Teams remplace Skype.

**A. Feret (CFDT)** s'interroge également sur l'accompagnement des agents. Malgré tout ce qui est mis en place, notamment les livrets, l'échange de vive voix entre les agents est aussi utile. L'élue demande si la DSI a prévu des approches de cet ordre auprès des agents qui ont un peu plus de difficultés avec tout ce qui est à lire et à prendre en compte dans NEXT ou autre.

**V. Régis** répète que l'équipe de J-Ch Barbeau, notamment É. Delange, a été très présente sur site. Elle est venue tant qu'elle a pu, mais la pandémie n'a pas permis de faire de grandes réunions comme cela avait été fait lors du déploiement de Weten. Le livret a été rédigé pour pouvoir s'y référer en période de confinement. Ensuite, É. Delange a systématiquement reçu les personnes au guichet, les faisait elles-mêmes se connecter pour assurer un accompagnement de proximité pour toutes, notamment celles qui changeaient de TL. Pour les agents qui avaient déjà travaillé sur les fixes et qui passaient au portable, l'accompagnement a été beaucoup plus léger parce qu'ils connaissaient déjà l'environnement Windows 10.

**A. Feret (CFDT)** souligne que si cette approche a été menée envers les agents, avec des explications et un accompagnement étroit pour leur permettre de se connecter eux-mêmes, cela doit leur donner la possibilité de le faire à leur domicile.

**V. Régis** explique que deux guichets avaient été prévus : le technicien donnait le matériel à un guichet puis É. Delange expliquait la prise en main individuellement au deuxième. D'ailleurs, le service a eu peu de retours négatifs pendant cette période. Les personnes savaient que le guichet était ouvert et qu'elles pouvaient revenir. Les guichets sont toujours en fonction, avec les mêmes personnes.

**J-C. Barbeau** confirme que les kiosques perdurent. Sur Angers, les personnes peuvent prendre rendez-vous. À Bordeaux, le kiosque est ouvert et des membres de son équipe y assurent une permanence pour continuer la diffusion du matériel.

**A. Feret (CFDT)** demande si un agent peut avoir une information sur rendez-vous à Angers.

**J-C. Barbeau** le confirme. Si quelqu'un rencontre une difficulté particulière, É. Delange peut revenir au kiosque ou l'aider à distance pour régler le problème.

**V. Régis** précise que le rendez-vous est obligatoire pour avoir une dérogation de déplacement.

**A. Feret (CFDT)** en conclut que c'est sur rendez-vous et en fonction des personnels qui sont sur site. C'est toujours sous ces conditions.

**E. Dibling (UNSA)** affirme que les retours sur la qualité de service du kiosque sont positifs.

**A. Loiseau (CFDT)** confirme qu'E. Delange a très bien accompagné les agents, ils ont apprécié la distribution des supports, mais cela ne les a pas empêchés d'être en difficulté une fois arrivés à leur bureau. Le contexte est évidemment en compte, ils étaient habituellement informés bien plus longtemps à l'avance.

**J-C. Barbeau** explique que l'équipe avait pour objectif de profiter de l'été pour rattraper le retard dans l'équipement en portables des collaborateurs afin de leur permettre de disposer au plus vite d'un outil nomade. De plus, la période d'été a coïncidé avec les vacances et le kiosque a dû fermer pour une suspicion de Covid-19 pendant trois semaines.

**A. Loiseau (CFDT)** se félicite que les agents aient été équipés en juillet-août. Ils sont plus à l'aise aujourd'hui.

**N. Trubert (UNSA)** revient sur Teams. Au dernier point de quinzaine, les élus ont demandé si tous les agents avaient pu télécharger Teams. Or V. Régis a indiqué plus tôt que Teams était installé directement sur les PC portables, ce qui laisse à penser que tout le monde pourrait d'ores et déjà l'utiliser.

**V. Régis** précise que Teams doit être téléchargé par l'utilisateur. Au dernier pointage, 70 % de personnes l'avaient téléchargé, sachant que des agents l'avaient déjà téléchargé, mais ne pouvaient pas l'utiliser parce qu'ils n'avaient pas de licence. Au mois d'octobre, la DSI a validé les 7 000 licences qui permettent d'utiliser Teams sans passer par une salle d'attente comme une personne de l'extérieur. Des personnes l'avaient téléchargé parce qu'elles utilisaient le service Teams en étant invitées par quelqu'un d'autre. À partir de moment où les licences principales d'utilisation de Teams ont été installées, elles ont pu l'utiliser dans sa globalité.

**N. Trubert (UNSA)** en déduit que rien ne permet d'affirmer aujourd'hui que tout le monde a téléchargé Teams.

**V. Régis** répond que son service fait régulièrement des statistiques et continuera à vérifier. Quand il apparaîtra que certains ne l'ont pas téléchargé, la DSI informera des agents concernés pour identifier le problème qu'ils rencontrent et les aider à l'installation.

**N. Trubert (UNSA)** suppose que Teams sera désormais l'outil le plus utilisé pour les réunions d'unité ou de service.

**V. Régis** le confirme. De plus, à l'envoi d'une invitation, un simple clic sur cette dernière proposera automatiquement de télécharger l'application.

**N. Trubert (UNSA)** ajoute que les élus avaient également soulevé la question des casques. Déployer Teams est une chose, mais les agents n'ont pas tous un casque.

**V. Régis** répond que le sujet est en lien avec le volet télétravail prévu dans l'accord QVT. Dans le cadre de l'accord QVT, figurent plusieurs options, dont celle d'acheter du matériel par soi-même. Elle précise que les smartphones sont livrés avec un kit mains libres, ce qui permet déjà de faire pas mal de choses, sans toutefois faire de la softphonie. Sur la softphonie, les agents ont été équipés du modèle le plus approprié. D'ailleurs, l'identification du matériel le mieux adapté aux besoins et de l'usage est restée à la main des directions.

**L. Glaziou (CGT)** observe que le smartphone est prioritaire par rapport au casque.

**A. Loiseau (CFDT)** rappelle que la Direction demande de réaliser des formations à Teams vers les agents qui sont dans des pièces communes sans casque.

**E. Dibling (UNSA)** demande si des casques sans fil ont été testés sur la softphonie.

**V. Régis** répond par la négative. Les anciens casques ont été testés avec le jack, car ils permettent une double écoute. L'USB a également été testé, pour éviter les coupures. V. Régis se renseignera.

**E. Dibling (UNSA)** suggère de vérifier si les oreillettes Bluetooth qui fonctionnent avec un smartphone peuvent également être utilisées avec un PC, car cela permettrait aux téléconseillers de ne pas être assis devant leur écran toute la journée quand ils travaillent à domicile et de bouger un peu tout en ayant le client au téléphone. Cela demande quelques expérimentations.

**V. Régis** indique que le casque Bluetooth fonctionne sur les PC portables, tout comme le clavier Bluetooth. Néanmoins, des questions de qualité et de coût se posent. Certains casques Bluetooth de qualité sont onéreux et peuvent quand même occasionner des coupures.

**N. Trubert (UNSA)** revient sur la problématique des casques, notamment dans le cadre de la formation dans les pièces communes. Il n'est pas évident d'être sur Teams quand on est plusieurs dans une même pièce sans casque.

**V. Régis** en convient, mais elle ne peut pas répondre, car elle ne fournit pas les casques dans le cadre du déploiement de Teams.

**A-M. Granic** souligne qu'à la DRS, les casques sont pris en charge par le Secrétariat général de la Direction.

**J-C. Barbeau** le confirme, mais la question ne semble pas porter sur qui doit acheter les casques.

**N. Trubert (UNSA)** demande d'équiper tout le monde en casque pour fonctionner avec Teams quand plusieurs personnes sont dans une même pièce.

**A. Loiseau (CFDT)** partage cette demande. Le casque pourrait faire partie de la dotation de base de l'agent, au même titre qu'un clavier ou une souris.

**N. Trubert (UNSA)** s'interroge sur l'opportunité d'utiliser Teams dans les bureaux partagés si les agents ne peuvent pas disposer d'un casque.

**V. Régis** ne peut pas vraiment répondre, car cela fait partie des discussions en cours en lien avec l'accord QVT, à savoir les bundles accordés à chaque nouvel arrivant, qui peuvent parfois changer selon les directions.

**N. Trubert (UNSA)** s'enquiert de la nature des bundles.

**V. Régis** répond que ce sont les dotations en matériel données lors de l'arrivée d'un nouveau collaborateur. Par exemple, le matériel WeDream comprend un sac à dos, un câble de sécurité, une station d'accueil et un PC. Il s'agit donc de l'ensemble du matériel distribué par la Caisse. Dans le cadre de l'accord QVT, les agents ne reçoivent plus de PC fixes, mais uniquement des portables. Ils reçoivent systématiquement un smartphone. Ces listes de matériels donnés par la Caisse à chaque nouvel arrivant sont en train d'évoluer. Elles prévoient ce à quoi il a droit selon qu'il est télétravailleur ou qu'il a un bureau mutualisé. Tout cela est en cours de réflexion dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord QVT.

**E. Dibling (UNSA)** remercie V. Régis pour sa présentation très complète. Les déconnexions VPN existent aujourd'hui, et pas seulement à la relation client. L'élu demande si la DSI a noté un afflux de connexions du fait que davantage de collègues ont un ordinateur portable et si les serveurs de la Caisse des Dépôts sont davantage sollicités.

**V. Régis** se renseignera. Pour l'instant, elle n'a pas eu d'alerte. Ces statistiques sont suivies.

**N. Trubert (UNSA)** le confirme. Dans cette situation le matin même, l'élue a contacté le 38181 deux fois. Ils sont submergés.

**V. Régis** précise qu'il ne faut pas oublier le problème des providers, et la montée en charge chez Free et Orange en raison de la montée en charge liée au télétravail. La DSI suit cela de près. C'est compliqué, car il faut arriver à comprendre où se situe le problème, entre la Freebox qui se met à dysfonctionner, le VPN de la Caisse et le firewall.

De toute façon, la DSI a des statistiques journalières sur le nombre de connexions et de déconnexions. Elle arrivera vite à déterminer si le problème se situe au niveau de la Caisse des Dépôts ou si la problématique relève d'Orange ou de Free.

**E. Dibling (UNSA)** suppose qu'il y a plusieurs explications plutôt qu'une seule.

**V. Régis** confirme que c'est ce qui est compliqué.

**N. Trubert (UNSA)** précise que son problème venait d'un mot de passe. Il a fallu essayer une dizaine de mots de passe avant de pouvoir solutionner le problème.

**E. Dibling (UNSA)** aborde l'angle de la prévention et demande de trouver un moyen de rassurer les collègues en difficulté pour les sortir du stress dans lequel ils se trouvent. Ce n'est pas simple à gérer. Certains vivent mal ces déconnexions. Beaucoup vivent mal ce deuxième confinement, alors qu'ils sont mieux équipés que pour le premier et qu'ils devraient, en principe, mieux y faire face. Là où les différentes formes de stress sont beaucoup plus fortes et immédiates qu'au printemps.

L'élu est inquiet par rapport à ce qu'il se passe en ce moment. Ces phénomènes de déconnexions intempestives prennent peut-être plus d'ampleur qu'ils n'en ont réellement, mais cela a l'air de cristalliser pas mal de mécontentement.

**A. Feret (CFDT)** rejoint E. Dibling sur ce constat. Cela accentue l'inquiétude générale.

**V. Régis** refera le point sur Free pour voir si la DSI peut refaire une communication et si elle avait bien changé le VPN. Encore une fois, cela peut concerner des personnes qui ne s'étaient pas connectées pendant la première pandémie.

**E. Dibling (UNSA)** observe que les soucis VPN sont très ponctuels. Ce n'est pas suffisant pour donner une approche probante.

**V. Régis** ajoute qu'elle a remarqué que le wifi monte et descend par moment. Elle travaille en filaire pour la réunion Teams de ce jour. Tout dépend également de ce qu'utilisent les autres occupants du foyer. Beaucoup d'écoles ont également changé leur méthode, avec le déploiement de Teams pendant l'été. Cela peut aussi jouer sur les bandes passantes de chacun.

**E. Dibling (UNSA)** confirme que si les quatre personnes d'un foyer utilisent de la bande passante, que ce soit pour l'école ou pour un streaming, cela peut poser problème. Ce sont de petits conseils à donner aux agents.

**V. Régis** s'engage à refaire le point sur les conseils à redonner.

**E. Mellinger (CGT)** rencontre ce problème chez Free. Elle travaille en partageant sa connexion avec son téléphone professionnel.

**J-C. Barbeau** propose de réactualiser les conseils. Avec le début du deuxième confinement intervient une forte montée en charge des plateformes. Elles vont très certainement délester la vidéo. Il faudra suivre au fur et à mesure, il encourage les responsables d'unité à voir comment cela évolue dans le temps.

**E. Dibling (UNSA)** estime qu'il faut remonter systématiquement tous les incidents par un canal à déterminer. Certains n'osent peut-être pas le faire, ou n'osent peut-être pas renouveler leur alerte. Pour avoir une approche statistique, il faut connaître tous les incidents.

**V. Régis** rappelle qu'il faut contacter le 38181, sans toutefois noyer le service. Il peut relever ces problématiques et faire en sorte de les résoudre. Au printemps, la DSI avait ainsi fait le point avec Orange sur un certain nombre de points. Elle observe attentivement les statistiques de connexions chaque jour – sans regarder si les gens travaillent ou pas, car ce n'est pas l'objectif – et le nombre de réunions Teams, afin d'étudier comment réagit le réseau Internet.

**E. Dibling (UNSA)** demande si la DSI voit le nombre de déconnexions et les coupures.

**V. Régis** répond que c'est plus compliqué à avoir, d'autant plus qu'elle ne sait pas faire la part des choses entre les déconnexions.

**J-C. Barbeau** précise que la DSI ne sait pas distinguer les coupures intentionnelles de celles qui ne le sont pas. Dans les deux cas, la personne disparaît. En matière de statistiques, il serait bien de remonter le fournisseur et sur quels VPNC les personnes se sont connectées. Au départ, le VPN réagissait mal avec Free, ce qui avait nécessité de passer par le VPNC 2 pour stabiliser la situation. Il faudrait peut-être ressortir les conseils donnés à l'époque.

**V. Régis** confirme qu'elle se tournera vers Bruno Georges pour rappeler ces conseils sur NEXT ou dans un Flash Info.

**La Présidente** propose une communication à déposer dans les coffres-forts et trouver un moyen de faire remonter l'information sur les difficultés de connexion.

**A. Feret (CFDT)** observe que la conversation devient de plus en plus technique. Certaines questions relèvent des fournisseurs d'accès. Dans le cadre du CSSCT, l'élue suggère de rédiger une Foire aux Questions pour que les agents puissent la consulter et se rassurer. Cela éviterait également d'encombrer le 38181 tout en apportant des réponses simples.

**La Présidente** propose d'étudier la faisabilité de cette proposition.

**J-C. Barbeau** regardera comment procéder. Il n'a pas de réponse immédiate.

**E. Dibling (UNSA)** souligne qu'au volet technique s'ajoute la nécessité de rassurer les collaborateurs sur le fait qu'ils ne sont pas en faute et que les choses vont se régler. Il faut un message positif du management, de la Direction et/ou des directions métiers qui reconnaissent les problèmes de connexion rencontrés par certains et leur assurer que tous les moyens techniques de la Caisse des Dépôts sont activés pour recherche de solutions.

**La Présidente** en prend note.

**J-C. Barbeau** explique que la situation est vécue partout. À la DSI, des collaborateurs en pâtissent. Il s'est lui-même remis en filaire suite à plusieurs déconnexions la semaine

précédente. Ce sujet s'est accentué en raison de la montée en charge des différentes plateformes.

**E. Dibling (UNSA)** considère que le simple fait de se mettre en filaire illustre toutes les différences de culture d'une personne à l'autre. Pour certains, cela paraît élémentaire, alors que ce sera extrêmement complexe pour d'autres. Certaines personnes ont du mal à installer leur écran 24" en autonomie à domicile, même si elles ne représentent pas la majorité. Malgré tout, cela crée des difficultés. Rien n'est simple.

**J-C. Barbeau** convient que tout le monde ne peut pas s'installer près de sa box et mettre un câble. Que ce soit le wifi ou les boîtiers CPR, ce sont des éléments techniquement compliqués à mettre en œuvre pour une personne qui n'y est pas habituée. C'est vrai que les solutions ne sont pas simples.

L'année dernière, la DSI a pris beaucoup de temps sur la softphonie pour diagnostiquer les consommations et mettre des prérequis sur les débits des box, car le service savait pertinemment que la consommation réseau serait beaucoup plus importante et que des personnes se seraient retrouvées en difficulté sans ce travail préalable d'expérimentation et de qualification.

La DSI regardera comment partager les informations dans une Foire aux Questions et diffuser les bonnes pratiques de manière compréhensible par tous.

**La Présidente** évoque la possibilité de faire un Flash Info dédié à ces sujets, du fait de la phase actuelle de confinement.

**A. Feret (CFDT)** estime qu'une Foire aux Questions doit aborder les points basiques et les expliquer. Par exemple, certains ne pensent peut-être pas que le fait d'être plusieurs à utiliser Internet dans un foyer peut gêner le débit de la bande passante. Ce sont des choses basiques qu'il faut expliquer. L'élue enverra des idées à la DSI.

**La Présidente** remercie la filière SI pour sa présentation.

#### 4. Point situation COVID

**La Présidente** rappelle que la réunion du CSSCT était initialement prévue fin octobre et qu'en la déplaçant, elle se déroule dans un contexte tout à fait différent. Le pays est revenu dans une phase de confinement. Le sujet de la fatigue face à une deuxième vague est réel.

À Angers, la DRS s'inscrit pleinement dans les consignes gouvernementales et de l'Établissement Public. L'objectif est, de façon plus affirmée encore que dans le cadre de la première vague, de tout faire pour à la fois garantir la sécurité sanitaire, mais aussi pour maintenir les activités dans les meilleures conditions possibles.

Par exemple, cela s'illustre dans la manière dont le centre d'appels est appréhendé, la Direction souhaite maintenir une capacité à prendre de l'appel entrant.

La Direction de la Sécurité sociale a d'ailleurs écrit à l'ensemble des régimes de retraite pour leur demander d'être particulièrement vigilants sur le maintien des guichets pour le public. L'affirmation de la continuité des services publics a été largement avancée et la DRS s'inscrit dans cette logique. Le centre d'appels est bien un guichet de service public. Même si la DRS y était déjà sensible pendant la première vague, elle l'est encore plus maintenant.

L'Établissement Public ne déclenche pas de dispositif de continuité d'activité, ce qui veut dire que les sites ne ferment pas. Angers et Cholet restent ouverts. Même si la présence sur Saint-Serge n'est pas très importante, il y reste des personnes du Secrétariat général de la DRS et

la filière SI. Il y a un souhait de pouvoir s'y réunir pour travailler sur les différents projets de la DRS, notamment des sujets qui touchent à l'inter régime et aux relations avec le SRE. Ces sujets sont très sensibles pour les chantiers de la DRS.

Les agents viendront avec une autorisation de leur chef de service. La chefferie de site suivra le nombre d'agents présents. La restauration sera maintenue sur Louis-Gain et sur Quatuor, avec de la restauration sur place et à emporter. Comme le site de la CNP est fermé, l'offre de restauration pour les personnels de Saint-Serge est, de fait, inopérante. Ils n'ont pas de restauration à proximité.

Par rapport à la première vague, la Direction a acquis une expérience dans cette situation. Notamment, avec l'aide de la DRH, sur le traitement de situation avec des cas contacts, des cas suspects, et l'identification des différentes situations sanitaires. Le processus d'identification et de traitement est contrôlé. Cela n'enlève pas les perturbations qui sont générées par les mises à domicile, notamment des intérimaires.

Sur les contrats de nettoyage, tout est en place, avec les sessions de nettoyage renforcé.

Désormais, les agents ont des équipements nomades dans des proportions qui sont sans comparaison avec ce qui avait été déployé pendant la première vague et qui avait été une source de stress important. Aujourd'hui, la situation est totalement différente grâce à la filière SI et le travail qui a été conduit est colossal. Le volume de personnel capable de travailler à distance a considérablement augmenté.

La situation sanitaire reste sous contrôle au sein de l'établissement puisque 18 cas positifs ont été recensés depuis le mois de septembre sur les sites d'Angers et de Cholet. La situation est contrôlée, mais exige de la vigilance.

Conformément aux consignes de l'Établissement Public, la DRS a basculé dans le principe du travail à distance. Les collaborateurs travaillent à distance et viennent sur site uniquement s'ils n'ont pas la possibilité de travailler d'une autre manière. Cela concerne tout d'abord les personnes qui exercent des activités qui ne sont pas réalisables à distance, lesquelles avaient déjà été identifiées au cours de la première vague :

- les flux ; ils devraient moins diminuer que pendant la première vague ; les agents ne seront pas obligés de venir sur site si aucune activité ne peut leur être proposée ; sachant que les activités todables représentent une charge de travail d'un ETP ;
- la logistique ;
- les activités non numérisées qui nécessitent que des agents viennent occasionnellement sur site pour récupérer des éléments pour travailler.

Il reste quelques collaborateurs qui ne sont pas équipés de matériel pour travailler à distance. D'autres agents ne peuvent pas travailler à distance parce qu'ils n'ont pas de connexion Internet ou parce qu'ils habitent en zone blanche. Ces personnels viendront travailler sur site.

Un certain nombre de personnels permanents équipés pour travailler à distance se rendront néanmoins sur site pour encadrer des activités qui y seront maintenues. Enfin, les intérimaires sont sur site parce qu'ils ne sont pas équipés pour travailler à distance pour des questions de sécurité SI.

Aujourd'hui, un certain nombre d'intérimaires travaillent sur le site, à la Gestion du côté de l'Ircantec, à la formation professionnelle (notamment au DIF Élus) et à la relation client. La Direction va veiller à leur sécurité sanitaire, au bon respect des règles. Les nouveaux arrivants (y compris les recrutements sans concours) sont accueillis par la RH qui leur fait un point sur la vie sur site et les bonnes règles établies pour travailler pendant cette crise sanitaire. Tous les guides sanitaires sont envoyés aux sociétés d'intérim. La Direction veille à ce que les règles

de vie sur l'établissement soient parfaitement connues et maîtrisées par les intérimaires et par les nouveaux arrivants, de façon à les faire travailler dans des conditions de sécurité.

Au total, du fait de la présence de ces intérimaires, le personnel sur site est plus nombreux que pendant la première période, à savoir environ 300 personnes sur l'ensemble des sites (une centaine sur Quatuor et un peu moins de 200 sur les deux sites de la rue Louis-Gain).

**A. Cartron** explique que l'activité reste très importante sur la Direction de la gestion, avec des flux très importants. En octobre, elle a reçu plus de 28 000 demandes de retraite, ce qui en fait le deuxième mois le plus important de l'année après juillet (30 000 demandes). Elle a également produit 28 000 dossiers, ce qui établit le stock à 28 000 dossiers, contre 30 000 dossiers à fin septembre. Peu à peu, les équipes parviennent à prendre le dessus sur les flux et à produire plus que ce qu'elle reçoit.

Les chiffres de production sont presque équivalents, mais la baisse de stock comprend tous les dossiers qui étaient dans le sas d'attente et qui sont en train de se libérer au fur et à mesure grâce à des réponses d'employeurs. Au total, le stock diminue. Pour rappel, le record absolu du niveau de stock avait été atteint au mois d'août, avec 38 000 dossiers. Le stock est aujourd'hui redescendu à 28 000.

Sur le plan des effectifs, la situation au 2 novembre est importante, avec 44 intérimaires sur Angers et 10 sur Cholet. Cela nécessite un encadrement par des tuteurs : ils sont 11 sur Angers, mais ils ne sont pas tous présents en même temps. Une rotation permet d'assurer la présence quotidienne de 7 tuteurs à Angers. À Cholet, les deux tuteurs effectuent également une rotation pour être un seul présent sur site.

En termes de situation géographique, 10 intérimaires sont installés à Albinoni, 5 intérimaires sont à PAG 280, 29 intérimaires au deuxième étage du bâtiment A. Des intérimaires sont également au service retraité (3 à Cholet et 6 à Angers, avec également des tuteurs). La situation est désormais stabilisée. Aucune nouvelle arrivée d'intérimaire ni de départ n'est prévu d'ici au 31 décembre. Les collaborateurs sont présents. Pour le mois à venir, la Direction a prévu une présence limitée au personnel intérimaire et à ceux qui les encadrent, car les intérimaires ont besoin d'être supervisés.

L'activité est très importante à la Direction de la gestion. Elle a reçu 238 000 demandes entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 octobre, ce qui peut conduire à 288 000 demandes reçues dans l'année. C'est au-dessus de la prévision initiale. Le flux est extrêmement important, mais la Direction tient les délais COG. En termes d'ambiance, tout cela ne se fait pas sans une sorte de pression. Les managers ne mettent pas la pression : on fait ce que l'on peut avec les moyens que l'on a. Les tuteurs sont très sollicités parce qu'ils encadrent les équipes d'intérimaires, ce qui peut parfois s'avérer lourd. La Direction en a conscience. Les équipes gèrent les choses du mieux possible et les résultats commencent à se voir parce que les stocks baissent.

**A-M. Granic** propose de faire le point sur l'activité, puis sur les équipes telles qu'elles sont organisées aujourd'hui au regard du confinement. L'activité est très dense. Sur l'Ircantec, la hausse de l'activité est à rapprocher de l'augmentation des liquidations évoquée par A. Cartron. À la fin de la semaine, elle en était à 509 643 appels sur le téléphone et à presque 113 000 courriels. L'activité Ircantec est donc toujours aussi intense.

Au niveau des effectifs, une partie des recrutements sans concours arrivera sur l'Ircantec, quand une autre partie sera affectée au CPF, ainsi que les renforts intérimaires lancés à partir de la semaine prochaine.

Sur le CPF, la DRC est encore en dessous de ce que lui assigne la COG au niveau des indicateurs, même si la tendance montre un redressement depuis une semaine. Sur le CPF,

tous les records sont battus. En semaine 43, elle a reçu 40 551 appels téléphoniques et 7 465 courriels. La DRC devrait dépasser mi-novembre le million de contacts traités cette année sur le CPF.

De la même manière, un plan de renfort piloté par M-A Macé a été mis en place au regard de la très forte augmentation des volumétries de contacts depuis le mois de juin. Aujourd'hui, 53 intérimaires sont présents.

L'organisation actuelle suit les consignes gouvernementales, à savoir que tous ceux dont l'activité peut être réalisée à distance sont en télétravail. Les agents de PAR 400 et PAR 500 de la DRC sont en télétravail, à l'exception de quelques collaborateurs amenés à revenir sur site en raison de leur activité, comme les chargés de relation clientèle qui animent une classe virtuelle ou un webinaire. À PAR 500, les agents reviennent sur site pour procéder à des ajustements des SVI, notamment en vue de réaliser des enregistrements.

Côté centre de contacts au niveau de PAR 300, l'ensemble des intérimaires sont sur site. Pour assurer leur encadrement, une rotation des cadres est en train d'être organisée. Les superviseurs et l'hypervision sont également présents.

**M-A. Macé** confirme que l'activité est extrêmement dense, à la fois sur « mon compte formation », mais aussi sur le DIF Élus. Les stocks grandissent de part et d'autre. La Direction essaie de déculpabiliser, car elle a un sujet de COG, mais elle en a beaucoup parlé avec A-M Granic. 2020 était la première année de lancement de « mon compte formation » et les indicateurs extrêmement ambitieux n'étaient peut-être pas pertinents, notamment dans un contexte de pandémie qui déstructure toutes les organisations. L'appréciation des volumétries futures est difficile. On ne fait que les constater et chaque jour est un nouveau record.

**A-M. Granic** partage cette analyse.

**M-A. Macé** ajoute que la difficulté d'appréciation rend l'adéquation mission/moyens très difficile. C'est ce qu'elle essaie d'obtenir auprès des mandants. Pour l'instant, la DFP tente – dans un contexte très compliqué et avec des cas de Covid-19 avérés – de s'organiser le mieux possible avec les équipes à disposition. La DFP essaie de le faire sérieusement et avec des équipes qui soient à la fois formées et qui puissent éventuellement – et c'est entendu du côté des mandants – détériorer le service.

Le DIF Élus est dans la même configuration, avec des records de demandes de financement jamais vus depuis le démarrage du dispositif. Avec le changement de réglementation, les élus obtiennent de nouveaux droits dès le début de l'année. Les volumétries des équipes ont été adaptées. La Direction regarde les indicateurs avec une attention bienveillante, tout en informant acteurs et partenaires que, malgré une éventuelle dégradation du service, les demandes seront traitées en temps voulu.

Ce qui est important, c'est que la DFP a débloqué un certain nombre de postes d'intérimaire dans une configuration où la volumétrie devient de plus en plus importante pour les permanents. Cela représente également un questionnement pour l'encadrement. Pour autant, la DFP parvient aujourd'hui à créer le dialogue pour que cela fonctionne. Face à des questions de montées en charge, prévoir des renforts ne suffit pas. Il faut que les équipes fonctionnent qualitativement, et pas seulement quantitativement.

À date, 33 intérimaires sont sur site côté « mon compte formation », avec des rotations sur l'animation et entre les responsables pour former et encadrer les intérimaires. Les volumes de nouveaux arrivants sont importants. De la même manière côté DIF Élus, trois permanents sont sur site pour 33 intérimaires. Tout est fait pour limiter la présence sur site, car les locaux ne permettent pas de s'espacer convenablement.

La DFP s'organise dans les règles qui sont collectivement imposées et fera le point sur la manière dont cela fonctionne, le service est relativement rodé par le premier confinement de trois mois, il convient de suivre les évolutions.

**E. Dibling (UNSA)** considère que la Présidente a répondu dans son exposé à une partie des questions que l'UNSA avait fait remonter à M. Yahiel vendredi et à M. Agostini la veille. Malgré tout, l'élu attire l'attention de la Direction sur certaines choses et sur certaines revendications. Concernant les intérimaires, outre le fait que leur nombre représente probablement un record, l'élu demande si la Direction envisage d'en déplacer de la rue Louis-Gain vers Quatuor pour regrouper l'activité Ircantec. Cela a été évoqué dans les services, sans toutefois être confirmé.

La présence d'intérimaires entraîne la présence de titulaires (pour assurer l'accompagnement, l'assistance et l'hypervision), de cadres et de managers. Tous les collègues titulaires qui font ce travail assurent un véritable travail de management et sont obligés d'être sur site. Sur la question des intérimaires, l'UNSA revendique que certains puissent être en TOD.

Il y a quelques mois, la réponse était négative pour des raisons juridiques d'accès. Aujourd'hui, la réponse relève de la sécurité informatique. L'une comme l'autre n'est pas satisfaisante. Rien ne permet d'affirmer qu'un agent intérimaire met plus ou moins le service informatique en risque selon qu'il se connecte de la rue Louis-Gain ou de chez lui.

Le prétexte de la sécurité informatique est un alibi. Le seul élément qui est juste et avéré est l'autonomie au travail. Il est évident que les nouveaux intérimaires ne sont pas autonomes et qu'ils ne peuvent donc pas travailler à distance. En revanche, parmi ceux que les hiérarchiques connaissent favorablement et qui sont rompus aux tâches qui leur sont demandées, rien ne leur interdit de travailler à domicile. C'est une revendication que les intérimaires confirmés puissent être en TOD.

**L. Glaziou (CGT)** partage l'avis d'E. Dibling.

**E. Dibling (UNSA)** ajoute une remarque sur les flux de courrier. L'élu avait fait remonter par M. Agostini que les agents de ces secteurs ne se sont pas sentis entendus sur des propositions d'aménagement de leurs activités et de leurs tâches qui pourraient être todées.

La situation du CPF que vient d'exposer M-A Macé est détachée du contexte COVID, les élus l'avaient déjà pointée hors pandémie, l'adéquation charge/ressources représente un réel problème. La réponse que doit apporter la Caisse des Dépôts et la Direction des retraites aux demandes des mandants est de savoir jusqu'où aller dans ce que l'on est capable de faire et quand faut-il alerter sur la qualité. Les collègues sont vraiment en risque, pas uniquement la partie DRC de « mon compte formation », mais aussi la gestion au CPF et la partie DIF Élus.

Il y a un vrai risque sur la charge de travail, sur le nombre de mails plus important le soir en partant que le matin en arrivant. Les agents ressentent une fatigue et un sentiment d'impuissance. Ils sont, pour la grande majorité, de bonne volonté, mais ils s'usent. Avec le contexte de reconfinement, cela va encore ajouter à cette sensation d'impuissance. C'est quelque chose qu'il va falloir gérer.

Syndicalement, les élus peuvent protester, mais la responsabilité de la Direction concerne ce que l'on produit et ce que l'on montre à l'extérieur. La DRS est capable de produire, mais jusqu'à un certain point. Côté CSSCT, les élus ont une responsabilité sur ce qui est demandé à leurs collègues.

E. Dibling évoque l'EIS des téléconseillers. Aujourd'hui, des téléconseillers en TOD peuvent prendre des appels entrants, ce qui n'était pas le cas au printemps (à quelques exceptions près). Quand tout marche bien, ils se retrouvent dans les mêmes conditions que lorsqu'ils sont

sur site, à faire le même temps de travail pour la même activité d'appels entrants, et ils sont traités différemment au niveau de l'EIS.

Sur site, une journée de travail déclenche une demi-heure d'ATT, ce qui n'est pas le cas à domicile. L'UNSA demande – cela a été porté en CSSCT national et auprès de M. Yahiel – que l'EIS soit appliqué indifféremment. La même charge de travail et les mêmes horaires doivent donner lieu à la même application de l'EIS, que l'on soit à domicile en TOD ou sur site en présentiel.

Enfin, sur l'activité « formation professionnelle » de manière générale, la clientèle que les agents ont en ligne est un peu différente de celle que l'on connaissait sur l'Ircantec. Il y a davantage de personnes irascibles, de communications conflictuelles, voire d'insultes et d'appels désagréables à gérer.

**La Présidente** partage ce constat. La Direction est vigilante et bienveillante concernant la situation et la charge de travail au CPF. Sur l'EIS, A-M Granic répondra, mais le travail n'est pas exactement le même à domicile et sur site. Dans le respect de l'EIS, la situation est légèrement différente. L'EIS est respecté.

Sur les autres sujets, à commencer par les regroupements d'équipes sur un site, cela n'est pas prévu à ce stade, même s'il ne faut préjuger de rien. Un des intérêts à ne pas déplacer et regrouper les équipes est le respect des distanciations physiques, cela permet aussi d'équilibrer l'offre de restauration sur les deux bâtiments.

De plus, les déplacements d'équipes imposent de solliciter la logistique. Or elle a beaucoup de sujets à traiter. La Présidente est donc plutôt favorable à la stabilisation des équipes sur Louis-Gain et sur Quatuor.

Pour les intérimaires, la DRS est placée dans une situation que la Présidente gère au mieux. Les intérimaires ne sont pas équipés en matériel pour travailler à distance. L'obstacle à la distribution du matériel est un argument de sécurité informatique. H. Gerbet le prend tel qu'il lui est avancé, car elle n'est pas spécialiste des systèmes de sécurité informatique.

La DRS a fait un travail important et soutenu d'équipement à distance des personnels, en commençant par les permanents. Pour des questions conjoncturelles, beaucoup d'intérimaires sont présents sur le site et la Direction ne peut pas les faire travailler à distance à ce stade. L'objectif est donc de les faire travailler dans de bonnes conditions de sécurité sanitaire sur site, en mettant en place toutes les mesures nécessaires.

La Direction ne regroupe pas tout le monde dans le même bâtiment, elle fait attention à bien les former, le réseau vigilance continue à fonctionner et une attention sera portée au respect des gestes barrières. La DRS prend ses responsabilités d'employeur en les faisant travailler dans de bonnes conditions de façon sécurisée.

Pour les permanents, dès lors qu'une activité est todable, l'objectif est de faire travailler à distance. Les services sont totalement organisés de cette manière. Viendront sur site les agents qui doivent assurer une activité parce qu'ils ne peuvent pas la faire à distance.

**A-M. Granic** confirme que les agents travaillent dans le respect de leur EIS et des dispositions qui sont propres au télétravail. Pour éviter les confusions, l'EIS du centre d'appels est un EIS de 35 heures par semaine, basé sur un poids de journée de 7 heures. Chaque conseiller travaille donc 7 heures au titre de l'EIS dont il relève.

Quand ils sont sur site, le temps de travail a été aménagé : il correspond à 30 minutes supplémentaires par jour qui amènent la journée à 7 heures 30. Les 30 minutes et les jours ATT qui s'en dégagent ne sont pas dus parce que le conseiller a travaillé 7 heures, mais parce qu'il a travaillé 30 minutes supplémentaires par jour. Dès qu'il a son poids de journée de

7 heures, il peut poser une journée ATT. La règle est qu'il faut avoir réalisé ce temps pour pouvoir en bénéficier.

Les salariés sur site travaillent 7 heures 30 par jour, dont 7 heures d'activité au téléphone éventuellement complétée par du courriel. Quand ils sont chez eux, ils ne travaillent que 7 heures par jour. Les dispositifs du télétravail imposent que l'on ne puisse pas se créer de crédit d'heures. Quand le téléconseiller est chez lui à faire de l'appel entrant, sortant ou des réponses courriel, il travaille 7 heures par jour, et non 7 heures 30. Il ne se constitue donc pas du droit à ATT.

De fait, on est bien dans le respect de l'EIS, que ce soit sur site ou à domicile. Il n'y a aucune différenciation entre les conseillers. La durée du temps réalisé quotidiennement n'est pas la même. À partir du moment où ils n'acquièrent pas de droit, ils n'ont pas de droit de récupération au titre de l'ATT.

**L. Glaziou (CGT)** comprend les explications techniques, mais souligne qu'il y a une vraie pression.

**E. Dibling (UNSA)** affirme que les agents se comportent à domicile comme sur site. Ils allument leurs ordinateurs avant 8 heures 45 pour être sûrs d'être connectés à 9 heures. S'ils doivent travailler 7 heures effectives à domicile, il faut leur demander d'allumer leur ordinateur à 9 heures, de le couper une heure pendant la pause déjeuner, et de le couper à 17 heures. Aujourd'hui, les agents se comportent rigoureusement comme sur site, à savoir qu'ils travaillent 7 heures 30.

**N. Trubert (UNSA)** partage cet avis.

**L. Glaziou (CGT)** le confirme.

**E. Dibling (UNSA)** considère que ce point constitue une différence d'appréciation. L' élu connaît le règlement de l'EIS et les conditions d'octroi d'ATT. Pour autant, les agents travaillent aujourd'hui 7 heures 30, car ils se comportent rigoureusement comme au bureau. S'ils sont astreints à 7 heures à domicile, il ne faudra pas qu'ils aient des remontrances s'ils ne sont pas connectés à 9 heures piles pour prendre des appels entrants.

**A-M. Granic** explique que la planification telle qu'elle est faite, avec le temps de connexion préalable au démarrage de l'ouverture du centre d'appels, intègre la notion des 7 heures. Aucun conseiller n'a indiqué qu'il ne pouvait pas se connecter avant 9 heures 15 ou se déconnecter avant 17 heures.

**E. Dibling (UNSA)** répète qu'ils se connectent tous plus tôt spontanément.

**N. Trubert (UNSA)** rappelle que la demi-heure avait été accordée pour ouvrir les applis avant la connexion et pour la fermeture. C'est la même chose à domicile.

**A. Feret (CFDT)** demande comment cela est présenté aux téléconseillers, s'il leur est expliqué qu'ils peuvent se connecter à partir de 9 heures quand ils sont chez eux et qu'ils doivent terminer à 17 heures.

**A-M. Granic** le confirme. Comme quand ils sont sur le site. Des collaborateurs dépassent pour aller jusqu'à 7 heures 30 et restent au-delà de 17 heures pour assurer de la gestion de courriel et du téléphone sur une journée.

**N. Trubert (UNSA)** affirme que l'EIS ne prévoit pas cela.

**A. Feret (CFDT)** considère qu'il est important de l'expliquer aux téléconseillers et de bien leur faire comprendre qu'ils ne peuvent pas acquérir de droit ATT quand ils sont en télétravail, car ils sont sur un EIS de 7 heures quotidiennes, soit 35 heures hebdomadaires. Ce n'est pas clair dans la tête de chacun. Il faut absolument faire une communication en ce sens pour ne pas avoir de remarques. S'il y a des remarques, c'est que le message n'est pas passé.

**N. Trubert (UNSA)** partage cet avis.

**A-M. Granic** entend ce propos. Ces points avaient été précisés la semaine dernière, mais ils seront rappelés s'il y a encore de la confusion. La Direction apportera les éléments explicatifs tels que A. Feret vient de les définir.

**A. Feret (CFDT)** rappelle que l'ATT est une reconnaissance de la pénibilité du travail du téléconseiller. Il faut la préserver, c'est important. Quand ils sont sur site, cette demi-heure leur permet de récupérer du temps et d'avoir une journée ou une demi-journée complète pour se reposer. Chez eux, cela ne se passe pas de la même manière. Il faut vraiment que ce soit clair pour eux. Ces problèmes sont le signe que cela n'est pas clair pour les téléconseillers.

**E. Dibling (UNSA)** évoque de mémoire le fait que l'activité téléphone représente dans l'accord ARTT 1 554 heures par an. C'est en dessous des 35 heures et c'était lié à une activité exclusive – ou quasi exclusive – au téléphone. C'est ce qui a été transcrit dans l'EIS spécifique au centre d'appels d'Angers. On est à 1 554 heures annuelles, contre environ 1 600 pour les 35 heures qui donnent droit à tout un chacun à 13 jours de RTT. La logique est celle-là. 1 554 heures, c'est en dessous de 7 heures par jour. C'est pour cela qu'il y a les ATT. C'est lié à l'activité de téléphone.

**A. Feret (CFDT)** partage cette analyse. Néanmoins, si les agents ne travaillent pas la demi-heure, ils ne la récupèrent pas.

**A-M. Granic** précise que les 1 554 heures ne sont pas liées à l'ATT, mais au fait qu'un salarié aux 35 heures n'a pas droit à des jours de RTT. Ces RTT, notamment les RTT DG (RTT collectives), ont été données en complément aux conseillers de la même manière qu'aux autres. Normalement, un EIS à 35 heures stricto sensu ne dégage pas de RTT.

**E. Dibling (UNSA)** ajoute que les 35 heures hebdomadaires mènent à 1 600 heures annuelles.

**A-M. Granic** précise que c'est pour cela que, alors qu'ils ne devaient pas avoir de RTT dans l'EIS spécifique des centres d'appels, mais qu'ils ont bénéficié de l'attribution de RTT collectives par le DG, il avait été dit à l'époque de la mise en place des 35 heures qu'il était hors de question que les centres d'appels ne soient pas associés aux fermetures de site liées aux RTT collectifs.

C'est la raison pour laquelle ils ont des droits à récupération supérieurs, parce qu'ils ont droit à des jours de RTT auxquels ils n'auraient théoriquement pas droit du fait de leur EIS. C'est pour cela qu'ils ont une durée de travail inférieure à 1 600 heures. C'est une précision pour ne pas qu'il y ait de confusion entre les différents régimes.

**E. Dibling (UNSA)** n'a pas du tout la même analyse.

**N. Trubert (UNSA)** indique que l'EIS du centre d'appels précise que les salariés doivent arriver à 8 heures 45 le matin pour se connecter et commencer à prendre des appels à 9 heures. Cela représente un quart d'heure le matin et un quart d'heure le soir.

**La Présidente** affirme que ce n'est pas ce qui déclenche la demi-heure.

**A-M. Granic** le confirme. Elle invite les élus à poser des questions aux personnes compétentes pour y répondre.

**E. Dibling (UNSA)** souligne que P. Pény a dit en CSSCT qu'il allait regarder le sujet. Une réponse pourra donc venir de son côté.

**La Présidente** interroge Madame Granic sur la situation côté CPF.

**A-M. Granic** indique que tout est fait au mieux avec le mandant pour avoir les ressources humaines nécessaires pour pouvoir répondre à cette volumétrie. Les flux sont en augmentation tellement exponentielle que l'adaptation des ressources est compliquée à mettre en place au fur et à mesure, ce qui génère des temps d'attente qui ont tendance à s'allonger pour les clients et qui entraînent leur énervement.

C'est vrai que certains appels sont difficiles. Les conditions de travail sont pour l'instant compliquées pour les conseillers, pour ne pas dire difficiles au regard de la qualité et de la nature des échanges qu'ils peuvent avoir avec certains clients. C'est aussi lié à cette difficulté d'avoir les ressources dans l'immédiateté, même des ressources intérimaires, car il faut les former.

De plus, le service a été touché par tous les cas de suspicion Covid-19, qui ont conduit à renvoyer certaines semaines jusqu'à une dizaine d'intérimaires cas suspects et cas contacts. Cela a perturbé les capacités de production et, surtout, dégradé la qualité de réception des appels téléphoniques. L'augmentation des durées d'attente a initié un cercle vicieux qui conduisait les gens qui avaient attendu longtemps à s'énerver dès qu'ils avaient un conseiller en ligne. C'est vrai que les conditions actuelles ne sont pas faciles.

**A. Feret (CFDT)** a compris que l'activité bat des records toutes les semaines. Des agents côté gestion remontent qu'ils se sentent en mal-être. En tant qu'élue en CSSCT, Madame Feret demande quelle approche la Direction a prévue pour rassurer ces personnes et essayer de les déculpabiliser.

Concernant l'équipement du troisième étage au bâtiment A, les cloisonnettes ne sont pas suffisamment hautes pour protéger les personnels en place. L'élue demande ce qui va être fait pour protéger ces personnes et si elles vont rapidement avoir des cloisonnettes comme en salle Albinoni.

Au cinquième étage de Quatuor 2, les protections n'ont pas été installées dans une pièce. De plus, Madame Feret demande ce qui a été prévu pour la campagne de vaccination grippale et si la prestation de la psychologue du travail M Malika Limane est toujours en cours. Son appui devrait être fortement sollicité pour différentes raisons, que ce soit pour le contexte sanitaire ou le contexte du travail, comme on voit à la DFP.

En outre, Madame Feret demande ce qui est prévu du point de vue du plan Vigipirate. Il semblerait que l'entrée dans les bâtiments soit assez facile, alors que le gouvernement a relevé le risque attentats au plus haut. Enfin, l'élue demande par qui sont signées les attestations dérogatoires de circulation pour les personnes qui travaillent sur site.

**La Présidente** répond ne pas avoir eu connaissance que certaines cloisonnettes n'étaient pas suffisamment hautes.

**N. Trubert (UNSA)** précise que ce sujet avait été évoqué en point de quinzaine suite aux visites.

**J-L. Maubé** pensait que tout était installé à Quatuor. Il vérifiera ce qu'il en est et fera une réponse le lendemain.

**N. Trubert (UNSA)** explique que les élus avaient évoqué une différence entre le deuxième et le troisième étage. Les installations ne sont pas les mêmes, ce qui explique pourquoi les élus avaient demandé que les cloisonnettes soient installées à ce niveau.

**J-L. Maubé** vérifiera et fournira la réponse.

**La Présidente** ajoute que la campagne de vaccination grippale est en train de se mettre en place. Le service médical va assurer les vaccinations sur rendez-vous, selon un système où les agents ne pourront pas se croiser. Les personnes seront contactées et les rendez-vous vont être pris. Les vaccinations vont commencer.

La Présidente demande des précisions sur l'objet de la question relative à l'accompagnement de la psychologue du travail.

**A. Feret (CFDT)** explique qu'il y avait eu un flottement au moment du confinement au niveau de la prestation. L'élue veut donc s'assurer que les agents ont la possibilité de contacter M. Limane si nécessaire et savoir comment se passe la prise de rendez-vous, puisque des précautions devront être prises.

**M. Agostini** répond que M. Limane a adressé un message ce jour. Elle a indiqué pouvoir assurer pendant la période de confinement un ou plusieurs entretiens en présentiel si nécessaire, dans le respect des gestes barrières. Elle garantit ses vacances normalement, une demi-journée par mois. Elle peut également être contactée en cas d'urgence. Son numéro de téléphone figure sur toutes les informations liées à la période sanitaire.

**A. Feret (CFDT)** considère que le fait de rappeler les préventeurs serait conseillé.

**La Présidente** ajoute que les attestations sont établies par les chefs de service conformément à ce qui est prévu dans les dispositions de l'EP. Enfin, la Présidente confirme que le pays est en alerte Vigipirate maximum concernant la sécurité. Les mesures adéquates devraient être en place très vite. Sur la rue Louis-Gain a été établi un contrôle d'identité. Sur Quatuor, la Direction va fermer Q1 et mettre en place un dispositif pour que ce contrôle puisse également être fait sur Q2.

**J-L. Maubé** précise que la Direction demandera au prestataire de sécurité de mettre à disposition un agent de sécurité supplémentaire pour assurer le contrôle sur Quatuor. La sécurité de l'EP demande une très grande vigilance sur les contrôles d'identité. Ce sera mis en place dès que le prestataire aura un ADS à mettre à disposition sur Quatuor.

**A. Loiseau (CFDT)** demande confirmation que le contrôle se fait par le badge. C'est ce que l'agent de sécurité peut contrôler.

**J-L. Maubé** le confirme. Ils vérifient les badges et ils enregistrent les entrées.

**L. Glaziou (CGT)** s'enquiert des retraités.

**A. Feret (CFDT)** pose une dernière question sur les TL, les mini-PC et les microportables. Apparemment, cela pose au niveau de la DRC des problèmes de compatibilité avec Teams, voire des problèmes de migration avec Weten. En fait, il n'est pas toujours simple de communiquer à l'ensemble des équipes sur Teams, parce que cela s'engage plus ou moins bien. L'inquiétude est la disparition de Skype au premier trimestre 2021. L'élue demande si la Direction a prévu une uniformisation du matériel, car cela crée des dysfonctionnements au niveau de Teams.

**La Présidente** refera le point avec la filière SI.

**A. Loiseau (CFDT)** demande si tous les accueils sont suspendus.

**La Présidente** répond que la DRS n'a toujours pas d'accueil client.

**A-M. Granic** confirme que les accueils physiques ne sont pas maintenus. La DRS ne les reprendra pas pendant la nouvelle période de confinement. Le seul accueil de service public assuré est l'accueil téléphonique.

**A. Loiseau (CFDT)** s'enquiert des accueils COSOG et USAC.

**La Présidente** doit regarder ce point. Le dispositif mis en place prévoyait la suspension des activités sportives USAC, des systèmes de click&collect du centre de documentation.

Sur la question que les retraités puissent continuer à bénéficier des services du COSOG, cela reste possible sans venir sur place : ils peuvent toujours téléphoner, envoyer et recevoir par mail, voire par courrier.

Sur la question de la mutuelle, il faut garantir l'accès au service, mais, dans la mesure du possible, les retraités ne doivent pas venir sur le site. La Présidente se montrera vigilante sur le fait qu'ils n'ont pas accès à la restauration et souhaite que lui soit signalé si des retraités se rendent en restauration. Les mesures mises en place précédemment seront réinstaurées. Les personnes viennent le minimum dès lors qu'elles n'ont pas d'autres solutions, sur rendez-vous et en présentant une pièce d'identité pour qu'ils puissent être identifiés.

**E. Mellinger (CGT)** confirme que des retraités ont déjeuné la semaine précédente au restaurant d'entreprise.

**L. Glaziou (CGT)** appuie cette déclaration.

**A. Loiseau (CFDT)** observe qu'aucune consigne de l'EP n'est affichée au niveau des accueils, ce qui explique pourquoi l'élue pose la question.

**La Présidente** constate, malgré ses consignes, que les retraités continuent à déjeuner au restaurant d'entreprise. Les consignes de non accès devront être appliquées.

**A. Loiseau (CFDT)** approuve cette décision.

**A. Feret (CFDT)** évoque la possibilité qu'ont les agents en TOD de bénéficier d'un remboursement plafonné à 250 euros pour l'achat d'un fauteuil dans le cadre du reconfinement. Les agents s'interrogent sur la procédure à suivre pour demander le remboursement de leur facture. L'élue demande si la Direction a prévu une communication pour expliquer cette situation.

**La Présidente** répond que la Direction attend encore l'officialisation de la part de l'EP et de la DRH sur cette possibilité. La procédure se fera probablement par Concur.

**A. Feret (CFDT)** en déduit qu'il faut attendre la communication de la Direction.

**A-L. David** confirme qu'un Flash Info va arriver très vite. Elle sensibilise sur l'attention qu'il faudra porter à l'ensemble du dispositif. Par exemple, il ne sera procédé qu'à un remboursement, ce qui nécessitera d'attendre plusieurs factures pour arriver au montant maximum et faire la demande de remboursement en une fois, via Concur. Cela fait partie des points d'attention qu'il faudra regarder.

De plus, les 75 euros du premier confinement sont valables jusqu'à la fin de l'année. Les collaborateurs peuvent commencer à regarder s'ils émargent à ce dispositif pour régler de petits sujets.

**A. Feret (CFDT)** note que la Direction attire l'attention des agents sur le fait qu'il faut bien attendre le Flash Info et bien le lire, car le remboursement de 250 euros maximum n'aura lieu qu'une fois.

**A-L. David** précise qu'elle ne connaît pas encore bien les conditions. Tout cela n'a pas encore été évoqué en CSSCTN. De fait, il faut être prudent pour ne pas que les agents aient de mauvaises informations et se trompent sur leurs droits.

**N. Trubert (UNSA)** revient sur la possibilité pour les élus du CSSCT de visiter les intérimaires comme cela a déjà été demandé. Si cela est toujours possible, l'élue s'enquiert des conditions d'organisation de ces visites.

**La Présidente** répond que la question a été évoquée en CSSCTN avec le principe de suspension des visites. Sur Angers, la Présidente a néanmoins conscience que la situation est particulière au regard du nombre d'intérimaires accueillis. H. Gerbet est très sensible aux conditions dans lesquelles les intérimaires vont travailler sur site. Le CSSCTLA a une responsabilité collective à leur égard.

H. Gerbet n'est donc pas hostile au fait d'organiser une visite du CSSCT aux endroits où sont installés les intérimaires, même s'il y a une position de principe de suspendre les visites. Si le CSSCTLA le fait, il faut regarder comment on le ferait et combien de personnes y participeraient. Il faudrait que ce soit très limité, ce qui signifie que la visite ne serait pas organisée dans les conditions habituelles. Les élus auraient une attestation. La Présidente est favorable à la participation d'un représentant par organisation.

**N. Trubert (UNSA)** observe que, ces derniers temps, deux représentants participaient aux visites.

**La Présidente** propose de limiter la participation syndicale à un représentant par organisation de façon à ce que la Direction puisse également se joindre aux visites. D'ailleurs, Madame Gerbet les fera peut-être avec les élus, ainsi que l'assistant de prévention et quelqu'un de la logistique. Cela fait déjà six personnes, ce qui semble le maximum.

**N. Trubert (UNSA)** convient qu'il faut réduire la délégation.

**M. Agostini** précise que la représentation syndicale dans la délégation CSSCT est aujourd'hui en format réduit, composée de deux représentants pour les trois organisations syndicales représentatives, de Ph. Robert, l'assistant de prévention et C. Barbot, représentante de l'administration.

**E. Dibling (UNSA)** remercie M Agostini pour la précision. J-M Foucault a précisé en CSSCT national que les visites réglementaires classiques sont suspendues. Néanmoins, il semblerait que le CSSCT soit tout à fait en droit de demander une visite en période de pandémie pour vérifier que tout soit en ordre et que l'on partage le même souci au sujet de cette population intérimaire, qu'elle soit installée et protégée du mieux possible. Vu le nombre d'intérimaires présents, cela paraît tout à fait pertinent et légitime d'en organiser une.

**La Présidente** répète qu'elle n'y est pas hostile. La Direction va organiser une visite en prévoyant une participation vraiment très restreinte.

**N. Trubert (UNSA)** observe que le bilan CPF et fonctions mutualisées n'a pas été abordé dans le bilan télétravail DRSAP présenté par Jean-Pierre Boinet.

**La Présidente** en convient.

**A-L. David** ajoutera les éléments. Les télétravailleurs y sont très peu nombreux.

**N. Trubert (UNSA)** dispose des éléments, mais cela n'a pas été présenté. L'élue demande si le nombre de demandes de télétravail en attente comprend également CPF et DIF.

**A-L. David** répond que très peu de demandes sont en attente. Les 25 précédemment citées concernent toute la DRS d'Angers, y compris CPF et FM. Elle n'a pas de visibilité sur les demandes qui seraient restées en instance chez les managers.

**N. Trubert (UNSA)** explique avoir eu écho qu'il y avait quelques demandes sur ces périmètres.

**A-L. David** explique que des demandes restent parfois au stade de l'échange informel avec le manager. Ce n'est alors pas évident de les compter. C'est un peu différent si elles sont remontées jusqu'au CODIR de DRSAP. Ce qui est certain, c'est que le nouvel accord sera très différent de ce point de vue par rapport à ce qu'il pouvait y avoir dans l'ancien accord.

**N. Trubert (UNSA)** partage ce point de vue.

**La Présidente** propose de reporter le fil rouge bâtiminaire et de passer aux points 5, 6 et aux points divers.

## 5. AT/MP - RSST

**Ph. Robert** indique que le premier point concerne la déclaration d'accidents de trajet et de service. Comme demandé par les élus, le tableau comprend désormais une nouvelle appellation qui précise que l'on prend tout le périmètre du CSSCTL Angers. Depuis le début de l'année, DRSAP a enregistré cinq accidents de trajet et trois de service. De plus, le tableau des maladies professionnelles a également été repris.

Le deuxième sujet concerne les observations déposées dans les registres santé-sécurité au travail (le RSST). Au moment de la rédaction du premier document, aucune observation n'avait été déposée. Le CSSCT ayant été reporté, une observation a depuis été déposée, mais était hors délai de calendrier par rapport au dépôt de documents de dix jours ouvrés dans NEXT.

Il informe que le référent harcèlement, représentant du personnel, a déposé une observation le 14 octobre pour une alerte RPS sur l'unité PAR 320. Depuis, la directrice de la DRC a apporté des éléments de réponse à l'intéressé et au secrétaire de l'instance.

**A. Feret (CFDT)** demande comment l'alerte est remontée de PAR 320.

**Ph. Robert** répond qu'une ou des personnes sont passées par le référent harcèlement J. Bais, pour déposer cette observation dans le registre électronique.

**L. Glaziou (CGT)** souligne que c'est la procédure normale.

**A-M Granic** le confirme. La Direction y a répondu côté relation client, avec une réponse apportée à J. Bais, en lien avec la responsable de la santé-sécurité au travail de l'EP. La

réponse a été transmise en mettant en destinataire tous les interlocuteurs locaux, que ce soit le Secrétaire du CSSCTL, Ph. Robert et la Présidente H. Gerbet.

Cette réponse comprend une proposition d'écoute et d'accompagnement des conseillers qui pouvaient s'estimer être en situation de harcèlement. Dans les faits, il a été démontré que cela n'avait pas été le cas, mais cette situation démontre néanmoins un important besoin d'échange et de communication que la Direction va essayer d'honorer.

**E. Dibling (UNSA)** souligne que le référent harcèlement l'est pour l'ensemble de l'Établissement Public. S'il a été saisi par une ou plusieurs personnes, il a vraisemblablement enquêté et estimé que ce qui était peut-être une inquiétude qualifiée de harcèlement au départ était plutôt une affaire de RPS collective. C'est au bout de ce raisonnement et de cette conclusion qu'il a déposé un RSST.

**A-M Granic** a répondu à J. Bais et les élus ont été destinataires par Laurent Glaziou de la réponse apportée, proposant de travailler le sujet avec tous les moyens dont on peut disposer à Angers, ce dont l'élu se félicite. Pour autant, si c'est arrivé dans cette unité, cela aurait pu arriver dans l'unité d'à côté ou d'au-dessus. L'ensemble des éléments qui existent depuis un certain temps à Angers, à la DRC et au centre d'appels, sur les volumes, les conditions de travail, tout ce qui a déjà été évoqué à différentes reprises ce jour, ont fini par conduire à des situations de trop-plein et à ce type d'alerte.

L'alerte est réelle. Il faut la prendre en tant que telle et ne pas la résumer à la situation de quelques personnes dans un secteur précis. C'est plus général sur l'activité relation client/téléphone et sur un ensemble de données que tout le monde connaît.

**A-M Granic** pense également que les difficultés vécues relèvent plus des RPS que du harcèlement. C'est aussi lié aux difficultés de l'exercice des métiers et à la pression que les conseillers peuvent avoir quant à la qualité des échanges avec les clients. Tous ces éléments ressortent dans cet épisode. La Direction va voir avec C. Maugendre et C. Denel, ainsi qu'avec la psychologue du travail, comment organiser ces temps d'échanges avec l'ensemble des conseillers de l'unité, dans un premier temps.

**E. Dibling (UNSA)** demande de ne pas le restreindre à l'unité. La période actuelle va encore rajouter de la pression. On sent bien qu'il y a une cocotte-minute. Les sujets évoqués ce jour sont sensibles, que ce soit les clients récalcitrants, que ce soit les ATT ou les déconnexions. Le CSSCT joue son rôle : il y a un vrai risque.

**A. Feret (CFDT)** évoque la gestion DFP, dans laquelle la charge de travail est très importante. Les agents sont un peu dépourvus par rapport à cette situation, ce qui explique sa question posée plus tôt dans la réunion.

**N. Trubert (UNSA)** affirme que la mise en place des rotations n'est pas toujours anticipée. L'élue sait que ce n'est pas simple et elle ne jette la pierre à personne. De fait, cela a des impacts sur certains agents, en termes d'équité notamment.

**A-M Granic** souligne que les décisions managériales ne sont parfois pas simples à prendre. Elle attire l'attention sur la situation des cadres, qui sont extrêmement sollicités. C'est encore plus vrai en période de confinement, pendant laquelle la frontière entre le privé et le professionnel se dilue. Cela crée des situations extrêmement complexes.

**E. Dibling (UNSA)** partage cette alerte et les élus ont eu l'occasion d'évoquer clairement en instance la pression et la charge qui pèsent sur les managers et l'encadrement. Ils l'ont souligné et salué, et peuvent encore le faire.

**A-M Granic** transmet ses remerciements en leur nom.

**N. Trubert (UNSA)** estime que le contexte est difficile et qu'il ne faut pas attendre pour agir.

**A-M Granic** partage cette préoccupation.

**L. Glaziou (CGT)** considère que ce qui a été porté dans le registre correspond exactement à ce qu'il s'est passé au mois de juin. En revanche, c'est arrivé à contretemps. Ce qui concerne le passé est vrai, ce qui concerne le présent est un peu moins vrai et ce qui concerne le futur est vrai. Il faut faire attention. Ce n'est probablement pas une réaction collective, sinon PAR 330 aurait participé au signalement. Les agents de cette unité étaient très énervés au mois de juin. Néanmoins, des gens sont très mal de manière individuelle, mais ils réagissent à contretemps. C'est comme cela qu'il faut comprendre les choses, et ce n'est pas parce que c'est à contretemps qu'il faut éluder la situation.

**La Présidente** affirme qu'une situation individuelle peut être sans aucun souci prise en charge de manière particulière par les mêmes voies et moyens.

**L. Glaziou (CGT)** estime qu'une personne doit être très mal pour faire un registre.

**E. Dibling (UNSA)** souligne que le référent harcèlement est dans son rôle et qu'il a fait ce qu'il avait à faire.

**L. Glaziou (CGT)** le confirme.

**E. Dibling (UNSA)** ajoute que ce sont des données sensibles et confidentielles. De fait, aucun élu ne sait la totalité de la situation.

**A-M Granic** ajoute que le CSSCT n'est pas le lieu pour discuter d'une situation individuelle.

**E. Dibling (UNSA)** le confirme si c'est une situation individuelle. S'il y a une ou plusieurs situations individuelles très délicates, J. Bais les orientera de la manière qui convient.

**A-M Granic** affirme que ce n'est pas ce qu'il laisse entendre dans sa réponse.

**L. Glaziou (CGT)** le confirme.

**E. Dibling (UNSA)** répète que s'il avait estimé que des situations étaient potentiellement très graves, il aura fait le nécessaire.

**A-M Granic** convient qu'il joue tout à fait son rôle.

**N. Trubert (UNSA)** demande si le CSSCT aura un suivi de la situation.

**A-M Granic** répond que ce sera le cas avec les interlocuteurs compétents.

## **6. Suivi des actions (art. 25 du RI CSSCT)**

**M. Agostini** explique que le tableau a été examiné en amont de l'instance avec le Secrétaire Laurent Glaziou. Douze observations ont été notifiées, dont neuf sont en cours et suivies.

**A. Feret (CFDT)** observe au sujet du comité des occupants que « la présentation CSSCTL n'est pas envisagée ». Les élus auraient au moins pu bénéficier d'un point ou d'un bilan, pour que le CSSCT soit informé de ce qu'il s'y passe.

**La Présidente** considère que chaque acteur a son rôle à jouer. Le CSSCT a le sien. Le comité des occupants gère les remplacements d'ampoules et traite les irritants. Son action est de l'ordre de la gestion. La Direction n'a pas à rendre compte de ces éléments devant le CSSCT, au risque de créer une instance parallèle et que les sujets finissent par se mélanger.

Il faut laisser le comité des occupants gérer les sujets de fils qui traînent et des ampoules cassées et se concentrer en CSSCT sur les sujets tels que ceux qui ont été traités ce jour. Le comité des occupants est une instance de gestion que la logistique a mise en place pour régler de la manière la plus fluide possible les problèmes pratico-pratiques.

**A. Feret (CFDT)** observe que CALI existe aussi pour remonter les points de dysfonctionnement. Sans retirer l'efficacité du comité des occupants, il y a peut-être d'autres choses que des ampoules et des fils qui traînent et à côté desquelles le CSSCT pourrait passer. L'élue trouve dommage qu'il n'y ait pas plus d'explication, sans faire d'instance parallèle.

**N. Trubert (UNSA)** ajoute que la Direction a mis en place ce comité des occupants et la crainte des élus est clairement que cela empiète sur les visites CSSCT et sur leur droit de regard sur ce qu'il pourrait se passer dans certains secteurs. Par ailleurs, l'élue regrette que toutes ces actions ne fassent pas l'objet d'un bilan présenté en CSSCT, comme c'était le cas avec CALI. De fait, les actions menées par le comité n'entrent pas du tout dans les statistiques et l'activité de la logistique n'est pas mesurée.

Le CSSCT est dans son rôle. Parfois, certaines demandes peuvent cacher des choses, comme une situation de RPS.

**La Présidente** rappelle que la Direction se réunit très souvent en CODIR, en COPIL, ou pour des réunions dans le cadre des projets inter régimes. Ces réunions rassemblent des équipes qui dirigent et qui gèrent l'établissement et les activités qui s'y déroulent, mais ne sont pas nécessairement soumises à en rendre compte dans les détails. La Présidente se montre très vigilante au fait que chacun garde ses prérogatives.

Le comité des occupants a été créé pour apporter de la fluidité ; son fonctionnement a d'ailleurs été présenté en CSSCT. La Présidente accepte de donner une fois par an le nombre de réunions du comité des occupants, comme c'était le cas pour CALI. Néanmoins, elle ne souhaite pas entrer dans une analyse des comités des occupants qui conduirait à interférer dans les prérogatives des uns et des autres.

**N. Trubert (UNSA)** entend cette explication.

**A. Loiseau (CFDT)** exprime un doute sur le fait que les sujets abordés dans le comité des occupants ne débordent pas sur le périmètre du CSSCT. Telle est la crainte des élus. Parfois, les agents expriment un ressenti, mais ce ne sera peut-être pas pris en compte par le comité des occupants. L'élue demande comment cela sera remonté au CSSCT.

**L. Glaziou (CGT)** confirme que cela pourrait arriver.

**La Présidente** observe que si les comités des occupants n'existaient pas, les élus seraient confrontés à la même situation. La Direction a expliqué l'esprit du comité des occupants.

**J-L. Maubé** précise que les comités des occupants sont très opérationnels. L'objectif n'est pas de traiter les problèmes individuels des salariés, mais d'assurer de la fluidité dans le fonctionnement quotidien des sites. L'objectif n'est évidemment pas d'évoquer des sujets qui seraient du ressort du CSSCT. Ce sont des sujets très opérationnels de fonctionnement au quotidien. Les sujets plus structurants remontent au CSSCT par d'autres voies.

**A. Feret (CFDT)** demande si cette fluidité au quotidien a un impact important dans l'organisation du service logistique. Aujourd'hui, les agents du service sont beaucoup demandés, mais le CSSCT ne peut pas mesurer l'ampleur de leur activité.

**La Présidente** considère qu'il n'y a pas de lien. Cela n'empêche pas de traiter la situation de la logistique.

**N. Trubert (UNSA)** souligne que cela permettrait aux élus d'avoir un bilan de l'activité et de la mesurer. Avec la multiplication des vecteurs, cela devient difficile.

**La Présidente** craint que les élus ne finissent par demander des statistiques et un classement des interventions par thématique, puis un bilan annuel, un droit de regard et une participation. Les comités des occupants et la manière dont ils fonctionnent ont été présentés en CSSCT, en précisant que chacun conserverait ses prérogatives. Ce sont des réunions de travail de la logistique pour mettre de la fluidité au quotidien.

**N. Trubert (UNSA)** en prend acte.

**A. Loiseau (CFDT)** entend cette réponse. C'est une explication.

**La Présidente** a compris les craintes des élus et observe que ces derniers ont compris les siennes.

**N. Trubert (UNSA)** souhaite revenir sur les visites. Les élus ont constaté que les réponses apportées suite aux visites ne sont pas concrètes. Les élus ont demandé un suivi des visites et la validation de plusieurs visites devait être reportée. Ils s'enquière de l'état d'avancée de cette demande. Au CSSCT national, une action est balayée dans le suivi de visite en séance tant qu'elle n'a pas trouvé de réponse.

**La Présidente** considère que l'élue est dans son rôle en formulant cette demande. La Présidente ne voit pas d'inconvénient à ce que le CSSCT repasse en revue les actions pour lesquelles aucune réponse n'a été apportée.

**M. Agostini** confirme que les CSSCT suivent cette logique de fonctionnement. La validation des comptes-rendus de visite est inscrite à l'ordre du jour des CSSCT. Ils font apparaître les questionnements et les réponses apportées. Néanmoins, aucun compte-rendu de visite devant faire l'objet de validation n'a été rédigé depuis l'été dernier. C'est pour cette raison que ce point n'a pas été programmé ce jour. Les visites effectuées sont suivies de manière rigoureuse et les élus peuvent être informés entre deux CSSCT du suivi effectué.

**A-L. David** observe que la remarque porte plutôt sur le fait qu'une observation doit rester dans le tableau tant qu'elle n'a pas eu de réponse définitive. À chaque CSSCT, le point est fait sur chaque observation et s'il convient ou non de la lever. Tant que cela n'a pas été fait, le tableau reste ouvert. Il faut regarder comment harmoniser ce process entre les sites, car ils ne procèdent pas tous de la même façon.

**M. Agostini** précise qu'il n'est pas de coutume à Angers de reprendre le suivi des actions non réalisées suite aux visites, contrairement à ce qui se passe au niveau national. Ce sujet sera très prochainement travaillé avec R. Faucher et B. Clavier, pour avancer dans les bonnes pratiques communes et la cohérence.

**La Présidente** se félicite de cette initiative.

**N. Trubert (UNSA)** partage cet avis, car cela permettra aux élus de suivre les visites et de s'assurer qu'une réponse a été apportée à un instant T. Par ailleurs, des visites avaient été

reportées, mais comme les réponses apportées ne convenaient pas aux élus, les comptes-rendus n'ont pas été soumis pour validation. Ils devaient être présentés sous forme de tableau.

**Ph. Robert** rappelle que la Direction a informé les élus que les comptes-rendus des prochaines visites – au nombre de trois – seraient exprimés sous la forme d'un nouveau tableau. Ces visites ont été faites. Les comptes-rendus sont en cours de constitution par C. Barbot. Dès le prochain CSSCT, ces tableaux seront présentés avec le suivi à l'identique du national.

## **7. Fil rouge bâtementaire**

*Sujet non traité.*

## **8. Points divers**

**Ph. Robert** évoque le Document unique 2019. Habituellement, un point d'étape est fait dans le courant du mois d'octobre de chaque année en séance plénière locale. Cette année, ce point ne s'est pas tenu car les documents uniques ont été présentés en séance plénière le 8 juillet 2020, ce qui est plus tard que les années précédentes en raison de l'actualité sanitaire. En effet, il aurait été difficile de demander aux directeurs de faire un retour de leurs actions fin septembre, il n'y aurait pas eu assez de recul.

Ph. Robert a demandé aux directeurs de chaque service de l'ensemble du périmètre un retour sur le suivi des actions mises en place l'année dernière pour fin novembre. Ce suivi sera présenté lors d'un CSSCTLA début 2021.

Pour la campagne Document Unique 2020 devant décliner les actions pour 2021, elle devrait débuter pendant la deuxième quinzaine de novembre pour se terminer pendant la deuxième quinzaine de janvier. Les sept documents uniques (y compris la DCPC) devraient être présentés au CSSCT EP du 4 mars 2021 et en CSSCTLA début 2021 (le passage en local intervient avant le national).

Concernant la campagne d'évaluation des risques professionnels de l'année dernière et de celle d'avant, et afin d'évaluer les RPS, Ph. Robert réalisait des échantillonnages en présentiel, pendant lesquels il rencontrait de nombreux agents en présence du médecin de prévention, des infirmières ou de l'assistante sociale (une trentaine de réunions en 2019).

Au regard du contexte sanitaire actuel, ces rencontres vont être plus compliquées à mettre en place. Beaucoup d'agents sont en TOD et la médecine de prévention est très occupée. Comme il est préférable de limiter les contacts, il n'y aura pas de rencontre avec les collaborateurs cette année. Cependant, l'évaluation des risques sera menée en réunissant les différents acteurs de la prévention (médecine de prévention, assistante sociale, RH, relations sociales) et en repartant des DU 2019, du point d'étape des actions des DU 2019 et de différents paramètres et critères.

Par ailleurs, le programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail de l'EP (PAP EP 2020) a été envoyé à chaque service le 7 août. Au regard de l'actualité, il a fallu laisser le temps aux services de mettre en œuvre les différentes actions. Un point d'étape sur les actions du PAP EP 2020 mises en œuvre dans les sept services sera présenté aux membres du CSSCT EP le 10 décembre 2020 et en CSSCTLA le 14 janvier 2021.

Enfin, une évolution concerne la transmission des observations du RSST électronique au Secrétaire. Lors de la réunion du groupe de travail, le CSSCT national du 7 octobre dernier, il a été décidé de communiquer au fil de l'eau les observations déposées sur les registres papier et électroniques aux secrétaires des CSSCT selon leur périmètre respectif. C'est la raison pour laquelle le Secrétaire a été informé quand nous avons reçu l'observation de J. Bais.

**N. Trubert (UNSA)** demande si le PUPA sera présenté au niveau local.

**La Présidente** le confirme.

*La séance est levée à 18 heures 15*

La Présidente,

Le secrétaire,

**H. Gerbet**

**L. Glaziou**