

## Direction des Retraites et de la Solidarité Angers - Visite locaux du CSSCTLA

Date visite : 26 novembre 2020

Lieu visite : Rue Louis Gain - DFP (5ème A) et DRC (3ème A) - espaces de travail occupés par les intérimaires

Secrétaires de visite : N Trubert (UNSA) et L Glaziou (CGT)

Personnes présentes : C. Denel, N. Trubert, L. Glaziou, Ph. Robert, C. Barbot

1ère présentation : CSSCTLA du 14 01 2021

Questions ou remarques recueillies lors de la visite		Fait	En cours	Non fait	Non Justifié ou Non Réalisable	Pilotes - Intervenants	Réponses apportées suite à la visite
Les questions ou remarques dans les cellules en bleu ont été soldées lors du(es) précédent(s) CSSCTLA, ne plus les modifier et ne rien y inscrire.							
Nombre total de questions ou de remarques :		11	73% 8	27% 3	0% 0	0% 0	Modification à inscrire en rouge
<b>Observations générales</b>							
1	DFP: Pièce 505 (RU): 33 intérimaires pour 12 titulaires répartis sur l'ensemble du plateau. Une salle de réunion a été aménagée pour accueillir 2 postes de travail. L'ensemble des agents veille à aérer régulièrement les locaux au regard du contexte sanitaire actuel (excepté pièce 516 à qui la recommandation a été vivement conseillée).	.	.	.	.	.	.
2	DFP: Pièce 505 (RU): Au regard de la volumétrie des dossiers à traiter (augmentation de 1700 à 4300), les procédures ont été améliorées et simplifiées, pendant le 1er confinement. Fin 2019, le pic de fraudes a été atteint, depuis, des évolutions réglementaires et décrets ont été publiés. Au niveau de l'encadrement des intérimaires, 2 animateurs sont présents 1 à 2 jours par semaine (au moins 1 animateur présent tous les jours). Le DIF devant probablement rejoindre MCF, il n'apparaît pas opportun de nommer d'autres animateurs pour le moment. Il en est de même pour ce qui concerne les assistants, à ce jour, les activités sont réparties sur chaque agent, ce qui permet de diversifier leurs tâches.	.	.	.	.	.	.
3	DFP: L'ensemble des intérimaires reconnaît la bienveillance de l'équipe et de l'encadrement, beaucoup d'entraide, de solidarité, d'empathie.	.	.	.	.	.	.
4	DFP: Pièces 506-508 et pièces 509-511: présence de mini-ventilateurs sur les bureaux, la délégation demande aux agents qu'ils ne soient pas utilisés pendant toute la période de crise sanitaire.	.	.	.	.	.	.
5	DFP: Questionnement sur l'équité entre site (Quatuor et RLG) pour l'accès aux salles de pause/tisanerie pour déjeuner dès lors que l'AGR n'est pas fréquentée.	CSSCT 14 01 2021	1			Logistique	L'accès aux micro ondes et machines à café est autorisé mais sans pouvoir rester dans cet espace aussi bien sur Quatuor que sur le 24 RLG.

## Direction des Retraites et de la Solidarité Angers - Visite locaux du CSSCTLA

Date visite : 26 novembre 2020

Lieu visite : Rue Louis Gain - DFP (5ème A) et DRC (3ème A) - espaces de travail occupés par les intérimaires

Secrétaires de visite : N Trubert (UNSA) et L Glaziou (CGT)

Personnes présentes : C. Denel, N. Trubert, L. Glaziou, Ph. Robert, C. Barbot

1ère présentation : CSSCTLA du 14 01 2021

Questions ou remarques recueillies lors de la visite		Fait	En cours	Non fait	Non Justifié ou Non Réalisable	Pilotes - Intervenants	Réponses apportées suite à la visite
Les questions ou remarques dans les cellules en bleu ont été soldées lors du(es) précédent(s) CSSCTLA, ne plus les modifier et ne rien y inscrire.							
Nombre total de questions ou de remarques :		11	73% 8	27% 3	0% 0	0% 0	Modification à inscrire en rouge
6	DRC: La délégation constate que le plateau est totalement aménagé de parois en plexiglass frontale et latérale et que le port du masque est respecté. L'activité de double écoute impose néanmoins une proximité ponctuelle, qui est inhérente par nature.						
7	DRC: RU: Le port du masque permanent est contraignant pour la prise d'appels. Amplification de la pénibilité du poste de conseiller clientèle. Les arrivées/départs des intérimaires sont échelonnés sur 15 minutes pour fluidifier l'accès à l'établissement. Actuellement, 15 intérimaires RLG (sur plateau qui peut accueillir 24 postes). Unité qui comptabilise 6 permanents et 25 intérimaires.						
8	DRC: RU: Globalement, les conditions de travail sont dégradées: au niveau du matériel informatique (mini PC, TL), questionnement sur le passage du RSI qui intervient régulièrement sur différents postes (désinfection/ contexte sanitaire). 6 TL ont "grillé" suite à la coupure de courant le week-end précédent, il a fallu trouver une solution d'attente, en redéfinissant un étalement des téléconseillers sur le plateau, car le stock de mini-PC était épuisé. Il apparaîtrait plus facilitant d'harmoniser le parc informatique, ceci limiterait également la répartition en multi-sites des équipes, en mettant à disposition des PC portables pour tous (facilité pour se déplacer d'un groupe à l'autre, en fonction des montées en compétences, facilité pour participer et accéder aux salles de formation (exclusivement équipées pour PC portables).  De plus, le matériel téléphonie est également différent entre RLG et Quatuor (donc casques différents également): constat de passer beaucoup de temps pour gérer des aspects logistique au détriment de l'activité de management de proximité.		CSSCT 14 01 2021	1		DSI SG DRS	<u>Réponse DSI</u> : Les opérations WeTen et WeDream ont apporté une homogénéisation des équipements : Tous les internes ont un PC portable. Les docks sont tous identiques (situation précédente : disparité des matériels : TL, PC portables, UC). Les intérimaires sont équipées de mini PC (remplacement en cours). Il était nécessaire de finir l'équipement en PC portable des internes pour pouvoir réaffecter les mini-PC récupérés pour les intérimaires. L'achat de matériel téléphonique ne dépend de la DSI mais est géré par la logistique & le SG DRS. <u>Réponse DMOS</u> : Le matériel informatique et la téléphonie relève de ICDC et de la DSI (pour le petit matériel). Les demandes sont à formuler via la GDDB et la DMOS n'achète rien son budget. <u>Réponse SG DRS</u> : Pour la téléphonie le SG DRS ne prend en charge que les casques et ne dispose que d'une référence (Lenovo). Ces casques ont été validé par la DRC et par ICDC.
9	DRC: RU: Le turn-over des équipes, départs/arrivées d'intérimaires, impacte également la cohésion d'équipe. 1/3 des appels reçus sont traités. Chez un travailleur à distance, à date, il n'est pas possible de mettre en place l'activité de double-écoute (ni écouter, ni enregistrer, ni reprendre un appel de permanent). Forte adaptation des équipes, reconnue par le manager. Le RU a proposé à un intérimaire d'accéder à une formation, habituellement destinée aux permanents, pour gérer les appels difficiles. Le RU considère que les intérimaires font partie intégrante de l'équipe.						

## Direction des Retraites et de la Solidarité Angers - Visite locaux du CSSCTLA

Date visite : 26 novembre 2020

Lieu visite : Rue Louis Gain - DFP (5ème A) et DRC (3ème A) - espaces de travail occupés par les intérimaires

Secrétaires de visite : N Trubert (UNSA) et L Glaziou (CGT)

Personnes présentes : C. Denel, N. Trubert, L. Glaziou, Ph. Robert, C. Barbot

1ère présentation : CSSCTLA du 14 01 2021

Questions ou remarques recueillies lors de la visite		Fait		En cours		Non fait		Non Justifié ou Non Réalisable		Pilotes - Intervenants	Réponses apportées suite à la visite
Les questions ou remarques dans les cellules en bleu ont été soldées lors du(es) précédent(s) CSSCTLA, ne plus les modifier et ne rien y inscrire.											
Nombre total de questions ou de remarques :		11	73%	8	27%	3	0%	0	0%	0	Modification à inscrire en rouge
<b>Recommandations particulières</b>											
10	Pièce 506-508: 1 intérimaire, en raison de sa situation personnelle actuelle, nécessiterait un fauteuil de bureau adapté. La délégation lui a communiqué les coordonnées de l'infirmière, disposant de compétences en ergonomie.	CSSCT 14 01 2021	1							Cabinet médical Logistique	Le RU a fait la demande dans CALI le 03 12 2020. Le fauteuil a été changé. L'ergonome locale est intervenue auprès de l'agent afin de la conseiller sur l'ergonomie de son poste de travail.
11	Pièce 512: 1 intérimaire utilise actuellement des cartons et ramettes de papier pour adapter son installation au poste de travail (marchepieds et hauteur des écrans). Grande vétusté du fauteuil de bureau (accoudoir très abîmé, l'agent ayant lui-même pansé avec un plastique pour éviter les désagréments). La délégation lui a communiqué les coordonnées de l'infirmière pour observer l'ergonomie de son installation.	CSSCT 14 01 2021	1							Cabinet médical Logistique	Le RU a fait la demande dans CALI le 03 12 2020. Le fauteuil a été changé et un repose pied a été livré. L'ergonome locale est intervenue auprès de l'agent afin de la conseiller sur l'ergonomie de son poste de travail.
12	Pièce 514: salle de pause: absence de lingettes pour désinfecter avant/après utilisation du micro-ondes et/ou du réfrigérateur.	CSSCT 14 01 2021	1							Logistique	Les lingettes sont à disposition au service logistique au RDC du bâtiment A. Lingettes en place.
13	Pièce 516-518: expression d'agents précisant que l'application DIF Elus n'est pas optimale, des incidents récurrents constatés.			CSSCT 14 01 2021	1					DSI	La filière SI est informée des difficultés sur l'application DIF Elus. Les actions en cours : -Pb en cours pour les envois de mails (incident général Outlook chez Microsoft – cf chronique DPI + paramétrages en cours de modification, suite au passage dans le cloud de cette boîte aux lettres) -Les problèmes de VPN ont provoqué des plantages de l'application DIF Elus. L'application Access est très sensible aux variations et lenteurs du réseau. -Etude en cours pour fiabiliser la copie des données vers Tableau (Développement en cours, module proposé en recette à C. Cateau) -demande de maintenance suite à évolution réglementaire à venir. La DSI a déjà rappelé au responsable de service métier qu'il s'agit d'un développement de proximité et non d'un développement ICDC : aucun engagement de service n'est prévu par la filière SI. A terme (2022) le DIF Elus sera intégré dans les applications du CPF et permettra de sécuriser la gestion de ce fonds.

## Direction des Retraites et de la Solidarité Angers - Visite locaux du CSSCTLA

Date visite : 26 novembre 2020

Lieu visite : Rue Louis Gain - DFP (5ème A) et DRC (3ème A) - espaces de travail occupés par les intérimaires

Secrétaires de visite : N Trubert (UNSA) et L Glaziou (CGT)

Personnes présentes : C. Denel, N. Trubert, L. Glaziou, Ph. Robert, C. Barbot

1ère présentation : CSSCTLA du 14 01 2021

Questions ou remarques recueillies lors de la visite		Fait	En cours	Non fait	Non Justifié ou Non Réalizable	Pilotes - Intervenants	Réponses apportées suite à la visite
Les questions ou remarques dans les cellules en bleu ont été soldées lors du(es) précédent(s) CSSCTLA, ne plus les modifier et ne rien y inscrire.							
Nombre total de questions ou de remarques :		11	73% 8	27% 3	0% 0	0% 0	Modification à inscrire en rouge
14	Pièce 516-518: un seul agent doté d'un simple écran. Le second écran a été demandé, toujours pas livré à ce jour.		CSSCT 14 01 2021	1		RU	Les demandes ont été faites à plusieurs reprises et encore renouvelées ce jour (27 11) par une autre voie. J'ai eu la confirmation qu'un déploiement d'écrans (X2) en 24' est prévu début décembre, voire en janvier. Nous devons attendre ce déploiement.
15	Pièce 519 - 522: Au regard de la grandeur de la pièce, souci rencontré par les agents pour la régulation chaud/froid. La délégation suggère aux agents d'ouvrir les fenêtres, une à la fois, pour déterminer les différentes zones permettant ainsi d'identifier quelles surfaces sont impactées par les thermostats en place.	CSSCT 14 01 2021	1			Logistique RU	Une demande CALI peut être réalisée pour explication du fonctionnement du chauffage de la pièce. Le RU a été informé.
16	Pièce 501: Très lumineuse, Absence de store intérieur, 1ère fenêtre, réverbération sur le poste de travail de l'agent, serait beaucoup plus confortable de gérer la luminosité par le store intérieur dont la défektivité a déjà fait l'objet d'un CALI cet été. Solution d'attente dégradée: baisse le store extérieur par intermittence.	CSSCT 14 01 2021	1			Logistique	Réparation réalisée
17	Pièce 502-504: un agent déjeunant à l'AGR précise être végétarien. Suggère que l'AGR puisse proposer quotidiennement un plat adapté, et que soient précisées les compositions des plats (ex: a pris des pommes de terre qui ont été cuisinées avec un fond de veau, l'a su a posteriori). La délégation l'a invité à partager cette suggestion directement sur le site de l'AGR, qui dispose d'une rubrique de suggestions.	CSSCT 14 01 2021	1			AGR	L'AGR propose 3 à 4 plats végétariens par semaine. Par ailleurs, quotidiennement des légumes sont à disposition des convives. En cas d'interrogation, ne pas hésiter à poser des questions au personnel de l'AGR.
18	Pièce 502-504: Un agent dispose de deux écrans installés sur des niveaux différents. Bien que l'agent indique que cet agencement lui convienne, la délégation lui préconise de faire appel aux compétences en ergonomie de l'infirmière pour évaluer son installation au poste de travail.	CSSCT 14 01 2021	1			Cabinet médical	L'ergonome locale est intervenue auprès de l'agent afin de la conseiller sur l'ergonomie de son poste de travail.