

## Le siège et les sites à l'heure du Contact Tracing : ça donne quoi ?

### En synthèse :

---

Le CSE du siège / sites de la Cnam a été convoqué pour une séance exceptionnelle pour se prononcer sur la **mise en place d'une plateforme de Contact Tracing (PFTC)** dans notre établissement, pour venir renforcer les autres PFTC opérant dans chaque CPAM (département) et dans les DRSM.

En résumé : Après une présentation du dispositif, **beaucoup de questions et de propositions constructives** ont été remontées par les élus, principalement sur l'organisation, les moyens, les conditions de travail, l'accompagnement...

**Et au final**, les élus votent la saisine de la Commission santé, sécurité et conditions de travail pour suivre la mise en place de cette organisation auprès des agents qui participeront

Enfin, **l'avis des élus est majoritairement défavorable** sur la mise en place de cette plateforme de Contact Tracing au sein de la Cnam, et la CGT s'abstient majoritairement sur cette question en demandant à ce que les agents concernés puissent bénéficier de compensations supplémentaires à celles proposées comme par exemple :

- Jour de récupération supplémentaire en cas de travail le samedi ou le dimanche.
  - Salaire augmenté de 100% pour le travail le samedi ou le dimanche.
- 

Pour rappel les **principes et objectifs de la stratégie du « contact-tracing »** confié à l'Assurance maladie sont les suivants :

- la recherche des personnes contacts de tout cas confirmé, notamment hors de son foyer, doit être initiée sans délai et en tout état de cause le jour-même de la connaissance du résultat du test ;

## **Compte-rendu des CSE du siège / sites des 18 et 4 septembre 2020**

- toute personne contact qui devient cas confirmé de Covid-19 doit faire l'objet d'un recensement et d'une recherche de ses personnes contacts ;
- la mise en œuvre d'un dispositif de contact-tracing réactif et de très grande ampleur doit permettre de limiter la constitution de chaînes de transmission et la survenue de cas groupés de coronavirus Covid-19 dans les territoires.

Pour la direction, alors que **la situation épidémique devient préoccupante** (le nombre de personnes infectées par le SARS-COV19 est de plus en plus importants depuis fin août), il est important que la Caisse Nationale (missionnée par le gouvernement en mai pour mener le Contact Tracing) se dote aussi d'une plateforme (PFTC) qui lui est propre, alors que toutes les plateformes départementales ont été réactivées pour faire face à la 2e vague de la pandémie de la Covid19 en France.

Le pic de cette 2e vague est attendu dans les prochaines semaines et mois. La PFTC du siège / sites arrivera en renfort des PFTC de la région Ile-de-France dans un premier temps en intervenant dans un 1er temps sur l'étape 2 du Contact Tracing : c'est-à-dire la prise de contact avec les personnes ayant été en contact d'une personne infectée par la Covid19 après un test positif. On parle de « patients contacts pour le 1ers et de patients « 0 » pour les 2<sup>e</sup>.

**En pratique, il faut passer des appels téléphoniques et contacter :**

- le patient « 0 » pour recueillir ses personnes-contacts, et son consentement pour leur révéler son identité ;
- les patients contacts pour leur indiquer la conduite à tenir (test et isolement).

La Direction a d'abord rappelé **que l'établissement public devait rejoindre par solidarité le réseau** pour participer à cette mission d'urgence face à la dégradation de la situation !

**Quelles sont les conditions pour rejoindre cette mission ?**

## Compte-rendu des CSE du siège / sites des 18 et 4 septembre 2020

- Elle est basée sur le volontariat et ouvert à toutes et tous (sur accord du manager) sur siège et sites.
- En priorité on sélectionne les personnes les + disponibles: prévoir 50% de son temps de travail pendant 3 mois (renouvelable)
- Début prévue sur un plateau à Frontalis le 21-23 septembre (pour les formations), installé au 4ème du bâtiment Montreuil. Ce plateau possède 38 postes de travail et sera opérationnel 7/7J de 8h30 à 18h30 ;
- Il n'y a pas de cloisonnement prévu entre les bureaux du Plateau à Frontalis, ni plexiglas. Le port du masque est donc obligatoire. Les agents seront équipés de casques spéciaux (avec réduction de bruit) et sans fil.
- La mission est télétravail-compatible une fois à l'aise (sous 2-3 semaines) : c'est-à-dire pas dans l'immédiat.
- En province, les agents pourront travailler depuis leur site ;
- Une formation d'1 jour à distance, est prévue + 1/2 journée d'accompagnement/tutorat par des agents en caisse qui viendront sur le plateau à la Cnam (ou à distance pour les sites) ;
- En semaine, la mission s'effectuera par vacation avec une équipe du matin (8h30-13h30) et une de l'après-midi (13h30-18h30)
- Si vous souhaitez travailler le Week-End, c'est aussi sur la base du volontariat (d'après la direction bien sûr...)
  - Le samedi, vacation de 8h, avec repos hebdomadaire le dimanche et 1 autre jour de la semaine (ex : le lundi)
  - Le dimanche, vacation de 8h avec repos hebdomadaire le samedi (et 1 autre jour de la semaine : ex : le vendredi qui précède ou le lundi qui suit).
- Une fois inscrit sur une vacation (en semaine ou le WE), il faut s'y tenir pour ne pas perturber le fonctionnement de la plateforme.
- Il n'est pas clair que les volontaires pourront rompre leur engagement en cours de route. Mais la direction nous répond que c'est prévu.
- Les congés posés préalablement sur la période de 3 mois seront maintenus.
- Pour leurs vacances, les agents continueront de badger via chrono selon des modalités restant à définir.
- Côté rémunération, le salaire des volontaires ne bougent pas. Une prime de fonction de 4 % (art. 23 de la CCN relative au prime d'accueil téléphonique) sera ouverte (sauf pour les ADD et les praticiens) mais elle n'est pas automatique car proratisée en

## Compte-rendu des CSE du siège / sites des 18 et 4 septembre 2020

fonction du temps réalisé, avec un seuil minimal (qui n'est pas défini). Cette prime est calculée sur le coefficient de base.

- Une autre prime « Contact Tracing » va être aussi négociée avec l'Ucanss sur une base monétaire annoncée de 140 € dont on ne sait pas très bien si elle sera mensuelle, cotisée, fiscalisée, ouverte aux agents faisant du TC à temps partiel (comme au siège) et aux CDD. Bref : cette prime-ci reste très floue à ce stade.
- Au niveau des données de santé collectées, l'encadrement de cette mission est très précis (préparé avec le Conseil d'Etat, Cnil, Assemblée Nationale) car les données sont sensibles.
- Chaque collaborateur recevra une lettre de mission pour préciser tout ça !

### **Nous avons plusieurs remarques:**

- l'entreprise Cnam participe déjà à la mission de Contact Tracing, puisque les agents en DRSM sont déjà mobilisés sur cette activité depuis le mois de mai.
- Nous demandons aussi que la direction soit vigilante à ce que les personnes travaillant le weekend perçoivent bien leurs tickets restaurants pour ces jours de travail. Car ce n'est pas le cas dans les DRSM à ce jour (au secours... !).
- Nous proposons qu'il y ait un double système d'incitation (1 jour de repos en plus pour tout jour de travail le weekend : le dimanche ou le samedi. En clair : si vous travaillez le samedi, vous récupérez 2 jours, idem pour le dimanche. Et si vous travaillez le samedi et le dimanche : vous récupérez 3 jours dans la semaine). Nous proposons aussi une majoration à 100% des heures travaillées tant le samedi que le dimanche (pour l'instant, les heures seront majorées que de 50% le samedi).
- Et enfin LA Grosse surprise : nous constatons que la Cnam est finalement capable de faciliter et d'autoriser des mobilités fonctionnelles en moins de 3 jours ! Un bien bel exemple pour l'avenir quand on connaît les difficultés que rencontraient toutes celles et ceux qui souhaitent changer de métier ou d'affectation jusqu'à présent... !

### **Et des questions :**

- Combien de volontaires avez-vous identifiés ?
  - Réponse: 98 volontaires à ce jour (soit 4% de l'effectif) répartis ainsi :

## Compte-rendu des CSE du siège / sites des 18 et 4 septembre 2020

Direction		Site		Statut	
CABMCN	3	Angers	3	PC	6
DACCRF	5	Bordeaux	2	Administratif	85
DDFC	6	Dijon	1	ADD	7
DDGOS	22	Grenoble	3		
DDO	22	Lyon	2		
DDSI	21	Nantes	1		
DGU	1	Paris	81		
DICOM	2	Quimper	2		
DSES	9	Rennes	2		
SG	7	Valenciennes	1		

- *Mais seuls 53 ont pu être positionnés pour constituer la 1ere « brigade ». La direction reconnaît avoir encore du mal à aligner les 15 volontaires / jour à ce stade. Un nouvel appel aux volontaires sera bientôt lancé.*
- Les agents Cnam ne sont pas des experts de la Relation Client, il nous semble un peu précipité de leurs demander de s'engager si vite dans cette mission (impact émotionnel et psychologique). Nous demandons de prévoir des périodes de debriefing en fin de semaine, car c'est un métier qui nécessite de maîtriser des techniques de communication et d'avoir des moments dédiés à l'échange sur cette pratique. (Négociation à donner des noms, à arrêter son activité professionnelle..). Nous demandons la mise en place d'un coordinateur pour suivre les éventuelles difficultés et de prévoir la possibilité de sortir du dispositif au besoin.
  - *Réponse de la direction : l'expérience de la CPAM de Nanterre (remontée par notre nouvelle DRH qui arrive de Nanterre) montre qu'il s'agit de gestion de la relation humaine et du consentement, mais avec très peu de situations conflictuelles. La supervision mise en place permettra de suivre cette activité et identifier/résoudre les éventuelles difficultés*
  - *De plus, la Direction retient notre proposition de mettre en place une offre d'accompagnement adapté pour les volontaires. La mise en place d'un agent de la DRHEP dédié au suivi des difficultés rencontrées est aussi retenue par la Direction.*
- La priorisation des tâches n'a pas été donnée par le management dans la plupart des services en ce qui concerne l'investissement des agents dans cette mission. Comment va être gérée la relation manager / agent Contact Tracing ? (par exemple en cas de non atteinte des objectifs fixés lors de l'EAEA). Et comment garantir

## Compte-rendu des CSE du siège / sites des 18 et 4 septembre 2020

que le reste de l'équipe ne va pas être obligée de faire le travail des absents ?

- *La Direction va étudier cela (pour éviter tout problème !), notamment pour pouvoir réviser les objectifs fixés (y compris les primables) lors des entretiens annuels.*
- *Un webinaire va être organisé avec les managers concernés*
- Avons-nous des données statistiques sur la charge et notamment le WE ?
  - *Réponse : on ne sait pas encore, car on vient en renfort des organismes .... Conclusion : ça dépend ... Normalement, la charge sera fixée 2 fois par jour.*
- Sur le site de Frontalis, tous les services d'urgences seront-ils ouverts le WE (Infirmierie, ...) ?
  - *Réponse : le parking sera ouvert, mais pas le restaurant, ni l'infirmierie ... Du coup la Direction va contrôler si des secouristes seront bien présents. Des astreintes DMLF et DEI seront mises en place.*
- Si il n'y a pas assez de volontaires, la Cnam prévoit-elle des recrutements en CDD ?
  - *Réponse : C'est possible !*
- Nous savons que le gros des activités des PFTC se concentrent le weekend avec des difficultés de motivation sur le long terme des volontaires (et c'est bien normal) pour travailler ces jours-là. C'est pourquoi nous proposons qu'il y ait un double système d'incitation (1 jour de repos en sus pour tout jour de travail le weekend : le dimanche ou le samedi. En clair : si vous travaillez le samedi : vous récupérer 2 jours, idem pour le dimanche, si vous travaillez le samedi et le dimanche : vous récupérez 3 jours) et une majoration à 100% des heures travaillées tant le samedi que le dimanche (pour l'heure les heures seront majorée que de 50% le samedi).

Enfin, la Direction rappelle que le personnel Cnam, comme tout le personnel de l'Assurance Maladie est habilité à manipuler des données personnelles, qui sont soumises au secret professionnel des salariés.

Ces **données personnelles** sont enregistrées en interne de l'Assurance Maladie, et leur sécurité a été contrôlée. La durée de conservation est de 3 mois sur les patients « 0 » et leurs contacts, et de 6 mois pour les données « *pseudo-anonymisées* » utilisées pour la surveillance épidémiologique.

## Compte-rendu des CSE du siège / sites des 18 et 4 septembre 2020

Un décret du Conseil d'Etat encadre l'usage de ces données. La gouvernance de ces garanties est très nébuleuse mais on comprend que la CNIL viendra contrôler tout cela sur sites. A voir...

La direction dit que la PFTC n'aura pas **d'objectifs de productivité** tout en précisant que les volontaires devront déclarer leurs résultats et qu'ils devront contacter au moins 14 personnes par jour. Donc il y aura bien des objectifs de productivité !

**L'organisation des plannings** serait ouverte aux volontaires (libre choix des vacances) et en toute « transparence »: Ce vœu de la direction nous semble très éloigné des pratiques d'organisation constatées dans les CPAM et dans les DRSM depuis le mois de mai.

### Conclusion de cette réunion :

**La CSSCT du CSE veillera aux conditions de travail** des volontaires de la PFTC. Elle a été saisie pour cela par le CSE ce 18 septembre 2020. Un point mensuel sur la PFTC sera fait en CSE.

Parce que les élus Cgt demandent à voir « en vrai » si la pratique sera en cohérence avec les belles paroles de la direction, **la Cgt s'est majoritairement abstenue** sur l'avis qu'il lui était demandé ce 18 septembre. D'autant plus que la direction n'a pas consenti à nos demandes d'amélioration des compensations et de rémunérations complémentaires pour le travail du weekend.

Enfin, nous sommes surpris de constater que ce projet ne cherche pas de retour sur investissement (c'est pourtant à la mode depuis quelques années), mais juste à montrer la solidarité de la Cnam vis-à-vis du réseau. C'est beau ! Un peu trop même...

## 2<sup>e</sup> vague de Covid19 au siège et dans les sites : ça fait quoi ?

### En synthèse :

Cette réunion n'avait qu'un seul point à l'ordre du jour :

- Nouvelle mesures d'organisation et de prévention mises en place à la Cnam à partir du 1<sup>er</sup> Septembre dans le cadre de l'épidémie Covid-19

Cette réunion est facile à résumer : **Cause toujours, tu m'intéresses !**

---

Et pourtant, de tous bords, **les élus étaient venus avec des propositions** pour mettre en place des mesures de précaution adaptées :

- Aux risques identifiés ;
- Aux sites de la Cnam ;
- Aux métiers des agents ;
- A la disposition des locaux ;
- ...

Nous avons même pris le soin de **lire avec ferveur le protocole rédigé par le gouvernement** sur les mesures à mettre en œuvre dans les entreprises... Texte dont le premier paragraphe rappelle l'importance de s'appuyer sur les représentants du personnel pour adapter à chaque entreprise les mesures à mettre en œuvre. (*Cf Protocole National pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise face à l'épidémie de Covid-19, 31 août 2020, Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion*)

Mais au final, nous n'étions là que pour répondre à l'obligation légale de présenter aux élus cette *Note de Service N°5* avant son application dans l'entreprise et pas vraiment pour discuter des mesures qu'elle contenait...

**Nos propositions sont-elles trop « farfelues » pour être mises en œuvre ?**

<b>Qu'en pensez-vous ?</b>
----------------------------

**Proposition N°1** : Permettre aux agents qui le souhaitent, de **rester en télétravail 5 jours sur 5.**



## Compte-rendu des CSE du siège / sites des 18 et 4 septembre 2020

*Pourquoi ? Limiter le risque de propagation du Virus, notamment lors des déplacements en transport en commun pour venir ou rentrer du travail.*

**Proposition N°2** : Ne pas obliger le **port du masque en open-space et dans les grands bureaux** si la distance entre les agents est supérieure à 4m.

*Pourquoi ? Le protocole national l'explique : « Il est possible de ne pas porter le masque pour les salariés travaillant en ateliers dès lors que les conditions de ventilation / aération fonctionnelles sont conformes à la réglementation, que le nombre de personnes présentes dans la zone de travail est limité, ...».*

Il est donc aberrant de constater que nous pouvons manger dans le restaurant à 1m de distance sans masque, mais que 2 personnes dans un open-space de 100m<sup>2</sup> doivent obligatoirement porter un masque !

**Proposition N°3** : Organiser au moins **un point hebdomadaire en visioconférence dans les équipes** pour garder le lien social avec les agents.

*Pourquoi ? Le Médecin du Travail et la Direction l'ont martelé : le télétravail entraîne un risque de rupture du lien social avec les agents. Mais, à la case action, le seul remède proposé est « réduisons le télétravail et obligeons à 2 jours minimum sur site ».*