



# LA MOËTE

Fevrier 2016

Sommaire :

EDITO.....P1

Téléconseillers...P3

QCM..... P4

## EDITO

*« Si vous n'êtes pas heureux, vous pouvez quitter l'établissement ! »*  
tels sont les propos tenus le 12 Octobre 2015 par le directeur aux agents de la PFS de la CPAM de la Manche et comme seule réponse à leurs revendications salariales.

« CA BOUGE » décembre 2015

*Alors que fait-on des agents de notre P.F.S. qui auront à gérer plus de **220.000** appels cette année ?*



Employés et Cadres des Organismes Sociaux



## Adresse à tous les téléconseillers



Parce que les droits des salariés ne sont pas les mêmes d'une plateforme à une autre, nous, téléconseillers syndiqués à la CGT et à FO, nous nous sommes réunis et avons travaillé sur un projet de protocole d'accord que nous vous soumettons dans le but d'obtenir les mêmes droits dans toutes les PFS du réseau. Partout en France, ce projet sera diffusé par vos délégués Force Ouvrière et CGT afin de recueillir vos appréciations.

Chers collègues des PFS, syndiqués ou non, faites-nous part de vos appréciations (mail et coupon au verso), car le but est de porter un projet qui soit au plus proche de nos préoccupations. C'est une fois que vous nous aurez fait part de votre avis, que nous adresserons ce projet de protocole aux instances nationales.

Voici ce projet:

### Préambule

Ce présent accord est établi afin de mettre en œuvre de manière identique la Convention Collective Nationale au sein des plateformes de service.

En effet, depuis la création des plateformes de service à la Sécurité sociale, les droits conventionnels du personnel n'ont jamais été définis, entraînant des situations différentes d'un organisme à un autre.

Ce protocole formalise donc les droits des téléconseillers et s'ajoutent à toutes les dispositions prévues par la Convention Collective Nationale.

### Chapitre 1 : Classification et salaires des téléconseillers

#### Article 1 : Niveau de qualification à l'embauche

Compte-tenu que leur activité nécessite la mise en œuvre d'une pluri-technicité, notamment avec le développement des outils informatiques, les téléconseillers sont embauchés au niveau 3 de la classification des employés et cadres de la Sécurité sociale. Compte-tenu des activités de management exercées au quotidien, les superviseurs sont embauchés au niveau SA de la classification des employés et cadres de la Sécurité sociale.

#### Article 2 : Primes

**2.1. Prime de guichet** Etant en contact permanent avec le public, les téléconseillers bénéficient de l'article 23 de la Convention Collective Nationale (prime de guichet).

#### 2.2. Prime de pénibilité

Les différentes études démontrent le caractère pénible du métier de téléconseiller. Aussi une prime de pénibilité, à hauteur de 5% du coefficient de base est attribuée aux téléconseillers.

#### 2.3. Prime d'interprète

Les agents travaillant sur une plateforme anglophone bénéficient de la prime d'interprète soit 14 points de compétence.

### Chapitre 2 : Formation

#### Article 3 : Formation initiale

Compte-tenu des missions demandées aux téléconseillers des plateformes de service, une formation institutionnelle initiale est nécessaire pour la bonne tenue de l'emploi.

Cette formation doit être effectuée avant la prise de poste. Elle inclut tous les modules nécessaires, afin de pouvoir répondre de façon qualifiée au public.

La formation technique pourra être effectuée sur site. L'agent sera affecté à son poste de travail, à l'issue de cette formation qui ne pourra être inférieure à 3 mois.

### Chapitre 3 : les conditions de travail

Toutes les études effectuées par la Sécurité sociale (notamment l'étude de la CNAMTS de février 2015 dans laquelle il est écrit « Il a été mis en évidence que l'absentéisme maladie de courte durée était élevé pour les salariés travaillant dans le secteur de l'accueil physique et téléphonique »). Aussi les mesures ci-après seront mises en œuvre pour préserver la santé du personnel.

#### Article 4: Le travail à la plateforme de service

##### 4.1. Prise d'appels

Le temps passé au téléphone ne doit pas excéder 6 heures sur une journée de 7h48 pour un salarié à temps plein. Pour un salarié dont le temps de travail est inférieur à un temps plein, le temps passé au téléphone ne doit pas excéder 75% de la durée d'activité.

##### 4.2 Les pauses

Compte tenu de la pénibilité de l'emploi, une pause sera prévue le matin et une l'après-midi (fractionnables ou non selon la volonté de l'agent). Elles devront être au minimum de 15 mn de temps de travail effectif.

Concernant les pauses déjeuner, les agents des plateformes de service bénéficient des protocoles horaires variables des organismes dont ils dépendent.

##### 4.3 Les activités annexes

En dehors des permanences téléphoniques, le téléconseiller est affecté en back office ou en mise à jour des connaissances.

Une journée par semaine, le téléconseiller n'est pas affecté au téléphone.

Un quart d'heure quotidien est réservé à la lecture des informations de l'organisme.

##### 4.4 L'évaluation

Les grilles d'appels et les enregistrements fournis par la Caisse Nationale ne sont qu'indicatives et ne peuvent être utilisées pour l'évaluation du travail du téléconseiller.

#### Article 5 : La surveillance médicale

La pénibilité du métier de téléconseiller et les risques médicaux (notamment auditifs mais aussi visuels et psychologiques), exigent un suivi médical renforcé. Une fois par an (au lieu d'une fois tous les deux ans), chaque téléconseiller devra être reçu par le médecin du travail

### Chapitre 4 : L'évolution professionnelle des téléconseillers.

#### Article 6 : Evolution professionnelle dans l'emploi

Au bout de 2 ans d'activité dans l'emploi, le téléconseiller est considéré comme expert dans son activité. A ce titre, il bénéficie du niveau 4 de la classification des employés et cadres de la Sécurité sociale.

#### Article 7: Evolution dans l'organisme

##### 7.1. Accès aux vacances de postes

Le téléconseiller peut postuler à des vacances de poste, sans qu'il lui soit opposé un temps de présence minimal à la plateforme de service.

##### 7.2 Les passerelles

Après 3 ans de pratique professionnelle au sein de la plateforme de service, en adéquation avec les souhaits de l'agent, l'organisme doit proposer un emploi différent.

Coupon à remettre à vos délégués Force Ouvrière et CGT ou à adresser par mail aux Fédérations CGT et FO des organismes sociaux: [orgsociaux@fecfo.fr](mailto:orgsociaux@fecfo.fr), [fede@orgsociaux.cgt.fr](mailto:fede@orgsociaux.cgt.fr)

#### Vos réactions concernant le projet de protocole:

NOM: .....

Prénom: .....

Organisme: ..... mail: .....

J'approuve le projet de protocole

Il faudrait y ajouter: .....

## Et notre PFS Maladie ?

Lors de la dernière réunion du C.E. la direction a pointé **la baisse** de l'indicateur de la PFS ! Alors JONADOO va enquêter :



- Baisse d'effectif ?
- Départ incessant donc pas de stabilité ?
- Formation ?
- Conditions climatiques de travail ?
- Qu'a fait la Direction lors de la détresse de la P.F.S. ?
- Pourquoi pas d'embauche ?
- Les priorités (GIE, ARCOM, Protect du futur...)



### QCM 70 ans « Ça Bouge »

*-A quelle date fut créée la caisse nationale des URSSAF, l'ACOSS*

- a- 1960                      b- 1974                      c- 1994

*-Quel ministre a créé les COG ?*

- a- ROCARD                  b- JUPPE                      c- RAFFARIN

*-Combien d'ETP ont été supprimés en 3 COG (12 ans) ?*

- a- 4000                      b- 14000                      c- 24000