VOTRE ACCUEIL AU COS

UN VRAI SUJET

Février 2022

Analyse et propositions de la CGT

L'important pour la CGT est que **tout soit mis en œuvre pour vous faciliter l'accès à vos droits sociaux** afin de vous permettre d'impulser un projet vacances, une sortie culturelle, une activité de loisirs en famille, une adhésion à une association, une pratique sportive…

L'accès à vos droits doit, aussi bien, être garanti **par voies numériques** et la dématérialisation de certaines prestations, que **par un accueil de qualité au guichet**. Ces deux moyens sont indispensables aujourd'hui, pour s'adapter à des usages répandus d'une part, et pour entretenir des liens sociaux qui se distendent et assurer un rôle de conseil d'autre part.

Or, au début de l'hiver 2021, nous avons observé que l'accueil au secrétariat du COS n'avait pas été assuré de façon satisfaisante : temps d'attente trop longs, délais de réponse aux courriels allongés, difficultés pour joindre le COS par téléphone, réduction des horaires, voire fermeture, difficultés à se connecter au site internet…

La CGT ne saurait se satisfaire d'une telle dégradation de vos conditions d'accueil au COS génératrice de difficultés pour accéder à vos droits sociaux.

Donnons notre analyse de la situation et partageons un diagnostic

- un contexte général de travail rendu difficile par la situation sanitaire, les changements de logiciel, site internet et calendrier budgétaire
- le succès des mesures de redistribution des sommes non dépensées pour cause de COVID, sous forme de prestations exceptionnelles dont nous avons été heureux de bénéficier a généré également un surcroît d'activité.
- une incitation, certes compréhensible, des services RH à privilégier le recrutement et donc à concentrer au COS des agents d'accueil en repositionnement professionnel du fait de restrictions médicales. Pour autant, cette politique RH n'a pas été adossée à un dispositif palliant sans délai les personnels absents du fait de leur santé fragilisée.
- En présence d'effectif réduit, du fait d'arrêts maladies de longue durée, la charge de travail a été répercutée sur les quelques agents présents avec des conséquences sur leur santé, puis par voie de conséquence sur leur présentéisme aussi, d'où les dysfonctionnements constatés à l'accueil du COS

VILLE DE NANTES la cgt NANTES METROPOLE

Ce que la CGT propose :

- affirmer la nécessité de **garantir la continuité du service rendu aux ouvrants-droits** et mettre en œuvre un plan continu d'activité. Dans tous les cas de figure, maintenir les horaires, ne pas avoir recours aux fermetures temporaires, garantir un retrait des réservations en ligne, assurer les permanences dans les pôles de Nantes Métropole
- **assurer une permanence téléphonique** régulière sur une plage horaire garantie
- assurer à l'accueil du COS, **un accompagnement numérique pour les personnes éloignées des usages de l'informatique** pour répondre à notre ambition affichée d'inscrire nos actions selon les principes de l'Éducation Populaire. En clair, ne laissez personne sur le bord de la route et donner aux ouvrants-droit les outils les conduisant à l'autonomie.
- **redéfinir les postes dédiés à l'accueil selon les besoins des ouvrants-droits** et redistribuer les espaces pour garantir la confidentialité dans la relation d'accueil
- redéfinir en concertation avec les services RH de Nantes Métropole, notre **politique de recrutement** afin de garantir, au sein de l'équipe des agents du COS, davantage de mixité et sous toutes ses formes : femmes/hommes, RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé) , générations… Autrement dit, stabiliser les effectifs, soutenir les personnes de santé fragile et garantir ainsi un accueil de qualité en prenant en compte les facteurs liés à la santé, l'âge, le sexe… Rappelons que notre organisation milite au quotidien pour faire appliquer dans les services toute mesure ayant trait à l'égalité professionnelle, le droit au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, la mixité sociale, participant ainsi à la lutte contre les discriminations.
- **recruter temporairement des agents en renfort** dès que nécessaire et selon un prévisionnel de pics saisonniers d'activité
- **proposer sur le mode du volontariat un élargissement des offres dématérialisées** afin de dégager du temps et permettre aux agents d'accueil de privilégier le conseil et l'accompagnement aux ouvrants-droit dans une relation de qualité, plutôt que de n'assurer que les seules fonctions de distribution
- **poursuivre la simplification des démarches** et éviter **le recours au tirage au sort** pour ne pas décourager les inscriptions, en le maintenant uniquement et à titre exceptionnel lorsqu'il faut garantir l'égalité des chances
- **établir la relation à l'ouvrant-droit sur la confiance** et éviter la surenchère des contrôles

Accueillir, orienter, renseigner, accompagner, instruire les demandes, traiter administrativement les dossiers, répondre aux sollicitations, représenter l'image de l'entité, toutes ces compétences sont nécessaires aux agents pour exercer des missions d'accueil. Notre organisation a pleinement conscience que nos collègues du COS exercent un métier difficile qui doit être reconnu.

Notre organisation reste à votre écoute pour enrichir son analyse afin que le fonctionnement du COS réponde, au plus près, aux attentes de toutes et tous.

Développer les Activités Sociales et Culturelles pour les salariés est l'ambition de la CGT pour conduire vers l'émancipation sociale et participer ainsi à créer les conditions d'une vie épanouie.
Le jeudi 23 juin 2022, lors des Élections COS, je vote et je fais voter La CGT !