



Retour CSEC du 15 décembre

(En TEAMS)

1. Approbation des PV des CSEC des 22 septembre et 21 octobre 2020.

Approuvé à l'unanimité.

2. Intervention du Président.

Pour ce 13ème CSEC de l'année, le président adresse de nouveau ses remerciements à l'ensemble des salariés. Il reconnaît que cette année a été éprouvante et est très inquiet de l'état de fatigue des équipes qui ont fait face à une crise sans précédent. L'année se termine tristement suite au décès d'un donneur d'un arrêt cardiaque en CPDL.

Décès d'un donneur, détails donnés par Pascal Morel, personne responsable : ce vendredi 11 décembre dernier, un donneur est décédé d'un arrêt cardio-vasculaire. Ce donneur de 60 ans a donné pour la 6ème fois son sang en collecte mobile. Il a eu un entretien pré don avec un médecin qui a autorisé le don. Celui-ci s'est bien déroulé. Il a quitté la collecte après sa collation et a rencontré une collègue sur son chemin. Il est revenu pour l'accompagner. En l'attendant il fait un malaise, un membre de l'association le rattrape pendant sa chute et le met en PLS. Voyant qu'il s'agissait d'une crise cardiaque l'équipe de prélèvement commence le massage cardiaque, les pompiers sont arrivés 8 min après et ont poursuivi le massage cardiaque, posé un défibrillateur qui a choqué 3 fois, suivi d'injection d'adrénaline avec accord du SAMU par téléphone. Arrivée du SAMU qui le prend en charge sur les lieux pendant 30 min. Il est conduit à l'hôpital en salle de déchoquage une tachycardie massive est diagnostiquée, placé en réanimation après la pose rapide de stents. Il reprend une activité cardiaque mais présente une défaillance multi organes qui a conduit à stopper la réanimation 4 jours plus tard. L'EFS est en collaboration étroite avec les équipes qui l'ont pris en charge pour définir si le don serait à l'origine de cette défaillance cardiaque.

Le président adresse de nouveau toutes ses condoléances à la famille.

Les défis seront nombreux en 2021 : Assurer la chaîne transfusionnelle, les équipes devront tenir aussi longtemps que nécessaire pour faire face à la crise sanitaire. Le niveau de stock est relativement convenable pour démarrer l'année, il faudra assurer une régularité des stocks. Les feuilles de route avec les enjeux stratégiques seront présentées prochainement, la modernisation de l'établissement et la consolidation de la filière plasma.

Le Conseil d'Administration est en partie renouvelé, nouveau président de la FFDSB (Fédération Française des Donneurs de Sang Bénévoles) Roger Praile.

Etat Prévisionnel des Recettes et des Dépenses : Le président nous informe que sa volonté de préserver les effectifs du prélèvement est bien inscrite à l'EPRD 2021, en revanche le budget porte un cadrage salarial dans les proportions habituelles, c'est à dire pas de revalorisation des tarifs des PSL ni du plasma pour fractionnement, pas de revalorisation salariale comparable au SEGUR de la santé, malgré qu'il soit convaincu de son absolue nécessité. Il poursuit les interventions auprès des tutelles et reste confiant. Si une quelconque revalorisation était obtenue, il y aurait une décision modificative du budget courant 2021.

Les élus indiquent qu'ils ont noté que l'EFS allait faire le forcing auprès des tutelles, cependant les OSR vont relancer des actions pour obtenir les augmentations à la hauteur du SEGUR.

Politique : Rencontre avec la nouvelle présidente de la commission des affaires sociales du Sénat. Le président a demandé une audition auprès de Mme Dufeu Schubert. Parution au Journal Officiel de la nomination de Christelle Ratignier-Carbonneil en tant que directrice générale de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM).

Déplacements : Le président espère pouvoir se déplacer quand les conditions sanitaires le permettront. Marie-Emilie Jéhanno et Cathy Bliem se sont déplacées en Guadeloupe et en Martinique suite au sujet sur la modification du PCA et les problèmes locaux.

Départ : Remi Courbil directeur HFNO arrête sa collaboration avec EFS pour des raisons de santé. Françoise HAU accepte le poste par intérim, sa nomination sera proposée en CA courant 2021.

Le président adresse une pensée au Dr Rachid Djoudi qui nous a quitté il y a un peu plus d'un an.

➔ Les élus rappellent que la revalorisation des salaires à hauteur du SEGUR de la santé et l'obtention d'une enveloppe pour la rénovation de la classification et de ses rémunérations est une priorité absolue pour maintenir la chaîne transfusionnelle.

➔ Les élus demandent si les horaires de fin de collecte vont être modifiés suite à la mise en place du couvre-feu.

Direction : L'heure de fin de collecte est 20h selon l'ANAT donc pas de modification d'heure de collecte prévu puisque les attestations vont permettre aux salariés de rentrer chez eux au delà de 20h.

➔ REX « mon rendez-vous don de sang » : les élus alertent depuis de nombreux mois sur le surbooking de ces rendez-vous, et l'installation d'une dérive sur des heures de fin de collecte de plus en plus tardives, ce qui ne va pas aider à maintenir le personnel en place.

Direction : N. Tunesi regarde de près ces alertes pour agir rapidement et apaiser les tensions.

→ Une formation sur l'utilisation de la BDES pour les élus est prévue en janvier (inscription via liens Doodle). Les élus demandent une présentation en CSEC et CSE sur ce nouveau moyen du fonctionnement.

Direction : accordée.

3. Information et consultation sur l'actualisation du plan de continuité d'activité (PCA) de la qualification biologique des dons prélevés dans l'ETS Guadeloupe Guyane.

La direction rappelle que la QBD de Martinique n'est pas en mesure d'absorber l'activité de Guyane.

Les postes de biologistes sont toujours ouverts. Françoise Maire est toujours la seule biologiste actuellement en QBD de Guadeloupe. Un 2^{ème} biologiste est en formation M. Thierry PAUROT (bio de Martinique) pourrait être amené à valider les résultats. Une autre biologiste ayant déjà travaillé sur place est en cours de réhabilitation pour faire des remplacements.

Le planning des remplacements de biologistes est prévu jusqu'en août 2021. Le PCA ne sera activé que si la biologiste sur place venait à s'absenter.

La direction s'engage à revoir son PCA si plusieurs biologistes intègrent l'équipe.

Les élus insistent sur le fait que ce PCA est inadapté et en décorrélation avec les besoins locaux, ex : actuellement des plaquettes sont qualifiées à J0 pour transfuser les drépanocytaires, alors que le PCA prévoit la qualification de pools de plaquettes à l'aveugle.

Une grève a été organisée par les élus le 5 novembre, d'où le déplacement des directrices générales sur le site.

L'ensemble des élus veulent un PCA sans transfert de tubes.

Le Président réitère sa volonté de maintenir l'autosuffisance, aucun projet de retrait d'activité n'est prévu, au contraire un projet d'amélioration de la collecte pour être autosuffisant sans apport de sang venant de métropole verra bientôt le jour.

Déclaration commune :

« Les membres du CSEC ne peuvent cautionner la validation d'un PCA fait dans l'urgence, qui nous semble inadapté à la situation ou à une possible rupture de la continuité d'activité en QBD GG. Ce PCA pourrait entraîner d'autres risques comme pour l'approvisionnement en PSL et donc la sécurité transfusionnelle de la région GG s'il était déployé.

C'est pourquoi, les membres du CSEC à l'unanimité refusent d'être consultés sur ce point et demandent à la direction de revenir vers eux dès que possible avec une version revue ».

Le président considère que le CSEC a rendu un avis négatif, et mettra en place ce PCA si besoin est.

4. Information en vue de consultation sur le projet AMI.

AMI : Assistance Mutualisée Informatique

Beatrice Hoarau, chef de projet de NVAQ présente le projet et précise que celui-ci n'a pas pour but de générer de gain que ce soit du point de vue économique ou en termes d'ETP.

Contexte : Ce projet a été mis à l'étude en 2018, un état des lieux des pratiques de chacune des régions laisse apparaître un traitement hétérogène des traitements des demandes informatiques et un manque de partage d'information entre région.

Les points de contact au DSI national sont trop nombreux et ont besoin d'être simplifiés.

Objectifs du projet : Le projet AMI consiste à créer une plateforme unique nationale de gestion de toutes les tickets informatiques, joignable 24/24H et 7/7j avec la mise en place d'astreinte de 17H30 à 8h pour les urgences. Le but est d'assurer aux utilisateurs une même qualité de service sur l'ensemble des régions, en assurant la présence de tous les profils en astreintes pour une meilleure couverture des pannes. A termes les délais de traitement des tickets pourraient être objectivés et les solutions techniques mutualisées. Le but serait également de réduire la charge cognitive des informaticiens en distinguant les activités support, des activités « projets » sur les plannings.

Outils mis en place :

- La répartition des appels serait réalisée par un SVI (Serveur Vocal Interactif le même que pour la TMC)
- L'outil IWS déjà déployé en HFNO, serait dédié à la gestion des tickets. Le ticket sera généré soit par l'utilisateur via le portail soit par le support au téléphone en cas de panne urgente.
- Une base de connaissances techniques (INTI) collectera toutes les solutions apportées.
- L'outil permettant de prendre la main à distance sur les PC sera commun à toutes les régions.
- Le planning de rotation des équipes sera partagé sous SharePoint.

Pilotes : Pour commencer il y aura 5 régions pilotes : HFNO, EFS Bretagne, CPDL, NVAQ, et Occitanie. L'étude devrait démarrer le 22 mars si tout est prêt et se poursuivre jusqu'au 31 décembre. La même enquête de satisfaction sera réalisée avant et après AMI pour le RETEX.

Effectifs : Les équipes seront composées de supports N1 chargés de recevoir les appels. Soit ils parviennent à résoudre la panne, soit ils transfèrent l'appel aux supports N2 constitués de pool d'experts en région, ou aux supports N3, correspondant aux centres de compétences et aux gestionnaires des fournisseurs externes. Pour tout ce qui est des envois de matériel en région, l'équipe locale prendra le relais.

Plannings : 66 personnes seront dédiées à AMI en semaine et 41 en astreinte. Les personnels ne seront pas planifiés sur du support les lendemains d'astreinte. Les RSI vont signer un contrat de collaboration qui les engage notamment à ne pas donner de travail supplémentaire aux informaticiens les jours où ils sont planifiés de support.

La charge de travail est basée sur de l'estimatif car certaines régions ne disposent pas d'outil de « ticketing ». Le projet pourrait donc être adapté en termes de ressources.

IL n'y aura pas de changement de lien hiérarchique.

Des formations sont prévues : Accueil téléphonique, gestion du stress, formation des managers liée au changement.

Attention une uniformisation du matériel informatique est prévue, certaines régions non pilotes sont concernées.

→ Les élus signalent que la rotation des astreintes risque d'être moins fréquente pour les petites équipes ce qui entrainerait une perte de salaire significative pour ces personnels.

Beatrice Hoarau : les astreintes seraient moins nombreuses mais seraient en théorie plus dérangées ce qui laisse présager un équilibre financier.

→ Les équipes N2 et N3 sont composées de cadres autonomes ils ne sont donc pas planifiés, comment s'assurer que quelqu'un puisse répondre à un appel à 8h ?

Beatrice Hoarau : Le planning prévoit un système de garde par rotation.

Budget : 100 000€ sont dédiés à l'acquisition des différents outils cités ci-dessus.

→ Les élus demandent les détails pour le prochain CSEC.

Base de connaissances techniques : La plupart des régions avaient des notes sur sharepoint, word ou d'autres supports, un gros travail d'harmonisation a commencé sur la gestion des pannes pour alimenter la base de connaissance technique (INTI)

→ Les élus s'inquiètent des disparités régionales en termes de logiciels notamment sur les activités annexes : HLA , AICT, MTI...

Beatrice Hoarau : La base de connaissance devra être mise à jour au fur et à mesure. L'uniformisation du matériel et des logiciels devra se faire dès les demandes d'achat.

Les élus remercient Beatrice Hoarau pour la clarté de sa présentation. L'ensemble des questions complémentaires devra être adressé début janvier à la secrétaire du CEC pour avoir les réponses au prochain CSEC de janvier.

5. Information en vue d'une consultation sur le projet BNPI.

Non abordé faute de temps.

6. Information sur les indicateurs de suivi du temps de travail 2018.

Reporté en janvier.

Le président s'excuse de ne pas être présent lors du prochain CSEC et nous souhaite de belles fêtes de fin d'année.