

Intervention d'une représentante *Vivinter* lors de la réunion du CSE du 1 décembre 2018

Suite à la demande conjointe officielle de la CAT et de la CFTC DGE en date du 2 octobre 2018, une représentante *Vivinter* est venue rencontrer les membres du CSE pour une présentation succincte des *Services*, et pour écouter les doléances de vos représentants.

Données Groupe

Les dossiers traités manuellement représentent 5% du total et ont un délai de traitement de 1 à 10 jours en moyenne.

Les dossiers traités en tiers payant représentent 52%.

La Télétransmission NOEMIE affiche un délai de traitement entre 24 et 48h.

Pour la prévoyance il existe une ligne dédiée, mais pas pour les frais de santé.

Vivinter, par l'intermédiaire de sa représentante, admet que le changement d'outils de travail a provoqué de nombreux dysfonctionnements dans la « relation client » ; *Vivinter* est conscient du travail à fournir et assure pouvoir y remédier rapidement.

Concernant DGE

81% des salariés de DGE ont renseigné une adresse mail sur leur compte.

A partir de janvier 3 nouveaux praticiens seront pris en charge dans le cadre du forfait à 120€ par personne et par an : hypno-thérapeute, psychologue, diététicien.

Les problèmes trop importants de mauvais accueil sur la plateforme Vivinter ont été signalés, ainsi que les temps d'attente et de traitement des dossiers.

Si vous rencontrez des problèmes avec Vivinter, nous vous demandons de nous le signaler afin de faire progresser ce service encore perfectible.