

	Commission de Traitement des Réclamations du Jeudi 11 mai 2023	Direction Adjointe en charge des Ressources
---	---	--

Participants :

Pour la Direction

- Céline CASADO BOLIVAR, Directrice Adjointe en charge des Ressources
- Delphine BALDACCHINO, Attachée Juridique au service des Relations Sociales

Pour les organisations syndicales

- Mme RODRIGUES-MARTINS (CFDT)
- M. GIAMBIAGGI (FO)
- M. IMARRAINE (CFTC)

RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES COMMUNES DES ELUS

Mouvements du personnel

Les élu(e)s souhaitent connaître : les entrées, les sorties, les changements d'affectation et les mutations pour le mois de mars 2023.

Voir les documents joints en annexe.

Heures supplémentaires

Des heures supplémentaires ont-elles été effectuées sur le mois d'avril 2023 ?

Si oui, à quelles dates, selon quels horaires, dans quels services, combien d'agents mobilisés et pour quels objectifs par processus ?

Des heures supplémentaires sont-elles prévues au mois de mai 2023 ?

❖ Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 1^{er} avril 2023

- **Sur le processus ACCUEIL / Accès aux Droits** : Elle a concerné 19 salariés dont 1 cadre, tous en télétravail. Elle a porté sur l'activité de la CSS: L'objectif commun était fixé à 665 dossiers – 788 ont finalement été traités.

❖ Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 8 avril 2023

- **Sur le processus PEAS** : Elle a concerné 14 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur les activités suivantes :
 - DIADEME L'objectif était fixé à 450 dossiers – 462 dossiers ont été traités.
 - DSIJ L'objectif était fixé à 320 dossiers – 332 dossiers ont été traités.

- **Sur le processus PRP** : Elle a concerné 11 salariés dont 2 cadres. Elle a porté sur les activités suivantes :
 - DSIJ
L'objectif était fixé à 300 dossiers – 325 dossiers traités.
 - DEMAT AAT
L'objectif était fixé à 480 dossiers – 661 dossiers traités.
 - ENCADREMENT + QUID
L'objectif était fixé à 50 dossiers – 250 dossiers traités.
- ❖ **Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 22 avril 2023**
- **Sur le processus ACCUEIL / Accès aux Droits** : Elle a concerné 10 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur l'activité CSS.
L'objectif commun était fixé à dossiers 350 dossiers – 481 dossiers ont finalement été traités.
- **Sur le processus GDB** : Elle a concerné 10 salariés dont 4 cadres. Elle a porté sur les activités suivantes :
 - RIB
L'objectif commun était fixé à 180 dossiers – 187 dossiers traités.
 - CVPV
L'objectif était fixé à 40 dossiers – 47 dossiers traités.
 - CREA NIR
L'objectif commun était fixé à 135 dossiers – 145 dossiers traités.
 - UIPATH DR + DR EXCLU
L'objectif était fixé à 60 dossiers – 69 dossiers traités.
 - BEBES + UIPATH DR + DR EXCLU
L'objectif était fixé à 60 dossiers – 77 dossiers traités.
 - MAJ RNIAIM PAPIER
L'objectif était fixé à 40 dossiers – 74 dossiers traités.

D'autres séances d'heures supplémentaires sont prévues :

- les samedis 13 et 20 mai au niveau du PAD (pôle accès aux droits)
- le samedi 27 mai au niveau de la Direction des Prestations au sein des 4 pôles, soit celui des PE-AS, celui en charge des FDS, celui de la GDB et celui des Risques Professionnels.

Les vacances de postes

Les élu(e)s réclament un état des lieux des vacances de poste récentes et en cours.

Concernant les VP restées en cours lors de la dernière CTR

Pour la DGRLCF

- VP 6 / VP Ucanss 68124 – Enquêteur – Niveau 5A – au pôle Lutte Contre la Fraude
 - Annonce lancée jusqu'au 22/03.
 - 26 candidatures reçues (23 externes et 3 internes)
 - 6 candidats (les 3 internes et 3 externes) ont passé les tests écrits, le 29/03
 - 2 candidats (1 interne et 1 externe) ont été reçus en entretien, le 06/04
 - Toujours en cours
- VP 13 – Expert technique – Niveau 5A – Pôle établissements régulation et accompagnement
 - Annonce relancée le 27/03 en interne, et jusqu'au 14/04 en externe

- VP de nouveau infructueuse et dès lors suspendue.

❖ Pour la DRCADPS

- VP 19 – Conseiller Service à Distance – Niveau 4 – à la PFS (2)
- Annonce lancée en interne jusqu'au 28/04.
 - Infructueuse.
 - Relance de la VP en externe le 3 mai et jusqu'au 25 mai ; référencée sous le n° 72159 à l'UCANSS
 - En cours

❖ Pour la DAR - DRH

- VP 7 - Gestionnaire administratif – Niveau 4 – Services Généraux
- Annonce lancée jusqu'au 10/03
 - 7 candidatures reçues en interne
 - Les tests se sont déroulé les 15/03 et 17/03, pour 5 d'entre eux
 - Les entretiens se sont déroulés les 23, 28 et 30 mars, pour les mêmes 5 agents
 - Un 2nd entretien a eu lieu le 19/04
 - Candidat retenu : M. Tomé OLIVEIRA,
 - Date de prise de fonction non encore arrêtée.
- VP 8 – Gestionnaire de paie – Niveau 3 – CNGP
- Annonce lancée jusqu'au 10/03.
 - 7 candidatures internes
 - Les 7 candidats sont présélectionnés pour les tests écrits
 - 6 sur les 7 ont passé un entretien lesquels se sont déroulé les 5, 7 12 et 13 avril
 - Candidate retenue : Mme Aurélia MASSAMBA, prise de fonction le lundi 26 juin.
- VP 18 – Gestionnaire administratif – Niveau 4 – au Service Informatique
- Annonce lancée jusqu'au 03/04
 - 1 candidature interne reçue
 - Infructueuse

❖ Pour la DP

- VP 10 – 2 Technicien des prestations – Niveau 3 – Département PE AS
- Annonce lancée jusqu'au 10/03.
 - 2 candidatures en interne reçues
 - 2 candidats présélectionnés pour tests écrits
 - Un entretien s'est déroulé le 12/04
 - 1 candidat s'est désisté
 - Candidate retenue : Mme Jennifer CARTHERY – prise de fonction le 5 juin.
- VP 17 – Responsable de proximité – Niveau 5A/5B – Département des Risques Professionnels
- Annonce lancée jusqu'au 17/03.
 - 2 candidatures internes reçues
 - 2 candidats présélectionnés pour tests écrits
 - Les entretiens se sont déroulé les 27 et 30 mars.
 - Candidate retenue : Mme BOUVART Stéphanie – prise de poste le 22/05 (niveau 5B)

❖ Pour la DCF

- VP 9 – Technicien Maitrise des risques – Niveau 3/4 – Contrôle PE AS
- Annonce lancée jusqu'au 10/03.
 - 4 candidatures en interne reçues
 - 4 candidats présélectionnés pour tests écrits (14/03)
 - 1 candidat s'est désisté
 - Candidate retenue : Mme Mariama ABDOU – prise de fonction le 1^{er} juin prochain.

Concernant les nouvelles VP depuis la dernière CTR

❖ Pour la DAR – DRH

- VP Ucanss 70434 – Gestionnaire administratif – Niveau 4 – au service informatique
- Annonce lancée du 19/04 au 10/05
 - En cours

❖ Pour la DP

- VP 22 et Ucanss 70611 – Technicienne de prestations – Niveau 3 – au département Frais de Santé
- Annonce lancée du 21/04 au 12/05
 - En cours

- VP 25 et Ucanss 70965 – Enquêteur – Niveau 5A – au service Matérialité AT-MP
- Annonce lancée du 21604 au 17/05
 - En cours

❖ Pour la DGRLCF

- VP 20 / VP Ucanss 70557 – Attaché juridique – Niveau 5A – au pôle Lutte Contre la Fraude
- Annonce lancée du 20 avril au 12 mai.
 - En cours

- VP 26 / VP Ucanss 70969 – Gestionnaire GDR – Niveau 5A – au Pôle établissements régulation et accompagnement
- Annonce lancée du 26 avril au 19 mai.
 - En cours

❖ Pour la DCF

- VP 70444 - Technicien Maitrise des risques – Niveau 3/4 – Contrôle PE AS – en externe

Commentaire [AD1]:

- Annonce lancée jusqu'au 10 mai.
- En cours

- VP 21 et Ucanss 70601 – Rédacteur juridique – Niveau 4 – Recours contre tiers –
- Annonce lancée jusqu'au 12 mai.
 - En cours

- VP 23 et Ucanss 70902 – Gestionnaire Litiges et Créances – Niveau 3 — au service Recouvrement, Comptabilité et Créances
- Annonce lancée jusqu'au 17 mai.
 - En cours

- VP 24 et Ucanss 70926 – Technicien contrôleur – Niveau 3 — au service Contrôle budgétaire Contrôle Paie

- Annonce lancée jusqu'au 17 mai.
- En cours

RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS CFDT

Les mesures disciplinaires (Art.48)

Depuis, la dernière CTR, du 13/04/2023, des convocations au titre de « l'article 48 » ont-elles été envoyées ou bien y en a-t-il en cours ? Si oui, combien ont abouti à un licenciement ou rupture de contrat (si CDD) ou conduit à un blâme ?

Depuis la CTR du mois d'avril, une procédure disciplinaire a été enclenchée ; il s'agissait de l'abandon de poste d'une salariée en contrat de professionnalisation ; les relations contractuelles se sont finalement achevées sur une rupture anticipée du contrat d'un commun accord.

Pont du 19/05/2023

Au regard des très bons résultats obtenus et comme l'a déclaré le Directeur Général « au niveau local, la CPAM du Val de Marne se maintient à un très haut niveau de performance, toujours en progression tout au long de cette dernière COG, atteignant les objectifs à hauteur de 92,88 % » et concernant le projet d'entreprise « un taux satisfaisant de réalisation d'actions de 90 % ».

A ce titre et par reconnaissance de l'implication et des efforts fournis par tout le personnel de la caisse, les élu(e)s CFDT demandent à la direction d'accorder le pont du 19 mai 2023. A défaut, la CFDT demande que la règle des 50 % de présence dans les services soit réduite à au moins 30 %.

Il n'est pas prévu de fermer la caisse pour le pont de l'Ascension.

La règle relative aux 50% de présence prévisionnelle doit être appliquée y compris pour le vendredi 19 mai, compte-tenu que de l'absence inopinée est toujours susceptible de survenir en sus.

Nouvelle COG 2023-2027

Il était prévu que la CNAM se positionne sur les orientations de la nouvelle COG Maladie le 20 Avril dernier, mais finalement cela est reporté.

A ce jour cette nouvelle COG n'est pas signée, mais les orientations sont connues et sur lesquelles plusieurs directions de caisse font déjà part aux salariés, aux élus CSE et aux membres des Conseils de caisse concernés de transfert de personnels et d'activité (centres de santé aux UGECA, centre de dépistages du cancer aux CPAM), de CPG provisoire 2023, de schéma directeur local, etc...

Dans ce contexte, les élu(e)s CFDT souhaitent savoir si la direction a connaissance de la date de signature de la nouvelle COG ? Et si la Direction travail déjà sur une déclinaison de ces orientations vers un CPG local et/ou un nouveau Projet d'Entreprise à venir ?

A ce stade, la COG n'est pas signée et la direction n'a pas de visibilité sur sa date de signature.

Les travaux concernant sa déclinaison en CPG et en Projet d'entreprise n'ont donc pas encore débuté.

Travaux de voirie devant l'entrée du Cristolien

Depuis le 18/04/2023, des travaux de voirie importants ont débutés devant le siège du Cristolien.

Les élu(e)s CFDT souhaitent savoir si c'est en lien avec les travaux actuellement en cours au parking du sous-sol du Cristolien pour solutionner l'évacuation des eaux usées ?

S'il n'y aucun de lien, la direction a-t-elle été prévenue par la Mairie de Créteil sur la raison de ces travaux et qu'elle en est la durée, car ces travaux mettent à mal le stationnement pour les différents prestataires de livraison et coursiers de venir déposer à l'accueil leurs colis ?

Les travaux de voirie devant le siège ne sont pas en lien avec les travaux pour solutionner l'évacuation des eaux usées.

L'affichage de l'autorisation d'urbanisme délivrée par la mairie montre que le prestataire de l'exécution de ces travaux est ENEDIS et que ceux-ci portent sur l'aménagement du réseau électrique métropolitain en lien avec l'aménagement de la future gare du Grand Paris du secteur. A l'exception de l'affichage sur la voie publique tel que fait, la mairie n'avait aucune obligation d'informer la Caisse de ces travaux, les barricades étant positionnées sur le domaine public.

Travaux au parking du sous-sol du Cristolien

Suite à la panne de la pompe de relevage servant à l'évacuation des eaux usées, survenue début du mois Avril 2023, une déviation provisoire a été mise en place dans l'attente de travaux définitifs (creuser une tranchée dans le sol pour l'installation d'un nouveau système d'évacuation ne nécessitant plus d'une pompe de relevage). Depuis le 17/04/2023 ces travaux ont commencé et devaient se terminer le 21/04/2023, mais ont finalement été prolongé jusqu'au 28/04/2023 inclus. Mais à cette date, les travaux ne semblent pas être finis puisque la déviation provisoire est toujours en place...
Les élu(e)s CFDT souhaitent savoir quand ces travaux pourront être achevés ?

Les travaux se sont achevé le vendredi 06/05/2023.

Coupe de service

Par un mail à « TOUS », les agents ont été informés d'une coupure pour des migrations techniques des moteurs Tuxedo sur les infrastructures des CTI, occasionnant l'indisponibilité de tous les applicatifs transactionnels de la CPAM (Dette, Iris, Progès, Sucre, etc.). Ces coupures sont prévues à partir de 16h le vendredi 12 mai et le vendredi 26 mai pour les CPAM d'IDF et le CTI de Melun.
Les élu(e)s CFDT souhaitent savoir quels services ou plutôt quelles activités seront impactées par ces coupures et si ces impacts peuvent occasionnés du retard sur d'éventuelles échéances de saisie transactionnelle ? Et est-il possible que d'autres coupures de service soient nécessaires dans cette opération de migration des infrastructures CTI pour notre caisse ?

La migration est reportée au 26/05 prochain. La liste exhaustive des applicatifs concernés sera communiquée en amont par le CTI aux CPAM.

Animation Véligo du 11/04/2023

En date du 11/04/2023, la direction a proposé aux agents de découvrir la pratique et l'usage du vélo à assistance électrique. Dans le cadre de l'application du protocole relatif au FMD (Forfait Mobilités Durables) depuis le 01/01/2023, cette initiative était bienvenue.
Dans ce contexte de FMD, les élu(e)s CFDT demandent à la direction s'il est possible d'avoir un retour sur cette animation avec le prestataire Véligo Location (comme par exemple : combien de participants, y a-t-il des demandes en cours de versement FMD...) ?

L'équipe Véligo a compté une trentaine de personnes qui sont venues se renseigner et 1 personne a souscrit à Véligo Location via le code promotionnel.

Lors de la première animation, en septembre 2022, presqu'une centaine de personnes était venue se renseigner.
A ce jour, 5 salariés ont mobilisé le FMD auprès du service du personnel.

Fermeture de l'infirmérie

L'infirmérie est fermée du 28/04 au 05/05/2023 inclus suite aux congés de l'infirmière. Heureusement, cette fermeture n'est que de courte durée et en cas d'urgence les mesures habituelles sont rappelées. Toutefois, les congés d'été arrivent et pour cette période estivale les congés de l'infirmière pourraient être bien plus conséquents qu'une semaine d'absence.

La CFDT rappelle à la direction l'obligation de la présence d'au moins un infirmier dans les entreprises de 500 à 1000 salariés (et un infirmier supplémentaire par tranche de 1000 salariés). Aussi, la CFDT souhaite savoir ce

qu'envisage la direction en cas de congés de plus d'une semaine de l'infirmière pour cet été 2023 ? Est-il possible de solliciter IPAL pour en assurer l'intérim ?

Le marché avec notre prestataire IPAL ne prévoit pas le remplacement de l'infirmière de la caisse pendant ses vacances. Il prévoit l'intervention de l'infirmière, le cas échéant, pour des prestations spécifiques.

Pendant les congés d'été, la caisse entend, comme les années précédentes, pallier l'absence de l'infirmière au moyen de l'intérim.

Fontaines à eau du Cristolien

Les différents points d'installation des fontaines à eau sur le Cristolien posent un problème d'insalubrité pour la moquette.

En effet, les fontaines à eau étant posées directement au contact de la moquette, il s'avère, qu'à plusieurs endroits, la moquette est détrempee et noircie par des auréoles d'eau provoqué par des débordements ou dégorgements successifs de l'usage de celles-ci. Il y a un risque de pourrissement des dalles sous la moquette qui restent imbibées d'humidité...

A certains endroits la moquette a déjà été changée, ainsi que des dalles, mais la problématique persiste.

Les élu(e)s CFDT demandent à la direction de résoudre ce problème en envisageant peut-être d'installer un support antifuite (tel un tapis en caoutchouc adapté) afin que les fontaines ne reposent pas directement sur la moquette et que celle-ci soit préservée ?

Une étude sera réalisée par le Service Travaux et Maintenance afin de trouver une solution adaptée.

Campagne télétravail 2023

La campagne « Télétravail 2023 » étant terminée, la CFDT souhaite savoir si toutes les demandes ont pu être étudiées et s'il y a eu des refus. Si oui, combien et pour quelles raisons ?

L'étude des demandes exprimées dans le cadre de la campagne clôturée le 28 avril dernier est en cours, le bilan ne pourra être réalisé que dans le courant de l'été.

Campagne temps partiel 2023

La campagne « Temps partiel choisi 2023 » étant terminée, la CFDT souhaite savoir si toutes les demandes ont pu être étudiées et s'il y a eu des refus. Si oui, combien et pour quelles raisons ?

L'étude des demandes exprimées dans le cadre de la campagne clôturée le 28 avril dernier est en cours, le bilan ne pourra être réalisé que dans le courant de l'été.

Anniversaire de l'assurance maladie

Cette année 2023, l'Assurance Maladie aura 80 ans !

En 2013, la Direction avait organisé des festivités pour l'évènement anniversaire des 70 ans. Pour 2023, la direction envisage-t-elle également de faire quelque chose ? Si oui, est-il possible d'avoir des informations ?

La direction s'inscrira dans la dynamique portée par la CNAM et l'UCANSS pour fêter les 80 ans de la Sécurité sociale en 2025.

RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS FO

Les missions

Les élus FO souhaitent connaître le nombre de salariés qui assurent actuellement des missions dans d'autres services.

Dans la mesure où ces éléments sont susceptibles d'évoluer, les élus FO réitèrent leur demande :

- > le nombre d'agents titulaires d'un CDI dit Contact Tracing
- > leurs affectations actuelles

Les élus FO demandent la conversion de leurs contrats en CDI conventionnels sans mention du travail du weekend, l'état d'urgence sanitaire ayant pris, tout comme les plateformes nationales depuis le 1er février 2023.

>> Concernant les salariés en mission dans un autre service :

2 salariés sont actuellement positionnés sur une fonction dans le cadre d'une lettre de mission.

>> Concernant les agents titulaires d'un CDI « contact tracing » :

Le nombre de salariés embauchés dans ce cadre et leur affectation n'ont pas changé depuis le bilan présenté aux élus en Assemblée plénière en juillet 2022.

Les écrêtements

Les élus FO souhaitent connaître le nombre d'heures écrêtées sur la dernière plage horaire en distinguant les pôles et les niveaux de classification.

Les élus FO demandent le paiement ou la récupération de ces heures pour les salariés.

Voir le document joint en annexe.

Les procédures disciplinaires (Art.48)

Les élus FO demandent un état des lieux sur les procédures en cours.

Les élus FO demandent si de nouvelles procédures disciplinaires ont été engagées depuis la dernière CTR.

Depuis la CTR du mois d'avril, une procédure disciplinaire a été enclenchée ; elle s'est muée en rupture anticipée d'un commun accord du contrat à durée déterminée.

Il n'y a pas d'autre procédure disciplinaire en cours.

Les licenciements pour insuffisance professionnelle et pour inaptitude

Les élus FO souhaitent savoir si la Direction a procédé à des licenciements pour insuffisance professionnelle ou pour inaptitude depuis le mois dernier ? Si oui, combien ?

Des procédures sont-elles en cours ?

Depuis la CTR précédente, la Direction n'a engagé aucune procédure visant à aboutir à un licenciement pour insuffisance professionnelle.

Depuis le mois d'avril, une procédure de licenciement pour inaptitude pour raison médicale a été menée jusqu'à son terme.

La PFS

Les élus FO demandent un état des lieux complet du personnel de la PFS par niveau et par type de contrat.

Les élus FO persistent et demandent le rétablissement du parcours professionnel à la PFS.

C'est la solution à l'instabilité constatée depuis des années dans ce service. C'est le meilleur moyen de fidéliser les agents, puis d'alimenter les autres services en agents dotés de connaissances généralistes sur les prestations de l'Assurance Maladie. Les élus FO demandent l'ouverture d'une négociation à ce sujet.

>> S'agissant de l'état des lieux du personnel de la PFS tel que réclamé :

NIVEAU	3	4	5	6	Total général
CDI	45	6	8	2	61
CDD	16				16
Apprentis	9				9
					86

>> Concernant la question récurrente relative au rétablissement du parcours professionnel et le souhait de l'engagement dans une négociation à ce sujet :

La direction maintient sa réponse précédemment apportée, à savoir que les agents de la PFS peuvent postuler et faire valoir les compétences acquises sur l'ensemble des processus dès lors qu'ils disposent d'au moins 30 mois d'ancienneté dans la fonction. Aussi la direction n'envisage-t-elle pas de remettre en place le parcours de sortie de la plateforme de service et rappelle d'une part, que les CSAD ont des perspectives de carrières professionnelles au sein de la PFS, d'autre part, que des mobilités internes vers d'autres services de la caisse interviennent dans le cadre de vacances de postes.

L'indemnité télétravail

Les indemnités télétravail ont été revues à la hausse le 1er janvier 2023 comme tous les ans.
Leur évolution est la suivante :

formule	2022	2023	augmentation
jour au forfait	2,70 €	2,95 €	+9,26%
1 jour	10,78 €	11,78 €	+9,28%
2 jours	21,57 €	23,58 €	+9,32%
3 jours	32,34 €	35,33 €	+9,25%

Les montants étant indexés sur le coût de l'énergie, les élus FO s'étonnent que la hausse ne soit pas identique pour chaque indemnité. En conséquence, on constate pour les montants à jours fixes que le montant pour 2 jours ne correspond pas au double du montant pour 1 jour, idem pour 3 jours, alors que c'était le cas en 2022.
Les élus FO demandent des explications.

La hausse des indemnités télétravail n'est pas déterminée au niveau local mais au niveau national. Les montants fixés au titre de 2023 ont été communiqués par l'Ucanss aux organismes en mars 2023 et sont strictement appliqués par la CPAM du Val-de-Marne.

La direction fait remarquer aux élus FO que le montant pour 3 jours fixes de télétravail s'élève à 35,35 euros en 2023 et non le montant figurant dans leur question.

La direction souligne en outre qu'en 2022, l'indemnité versée pour 2 jours de télétravail ne correspondait pas exactement au double de l'indemnité pour 1 jour.

La suspension du télétravail suite à une absence prolongée

En réunion plénière, les élus FO avaient demandé à la Direction de revoir leur communication sur le retour au télétravail suite à une absence prolongée, et notamment un congé maternité, qui précisait que l'agent devait observer une période de 2 mois sur site avant de re-télétravailler.

En l'absence de clause dans l'accord sur le travail à distance, aucune règle ne doit être décrétée en la matière. Dès lors que l'agent a pu suivre un tutorat lui permettant de recouvrer une autonomie sur son poste de travail, celui-ci doit pouvoir bénéficier à nouveau du télétravail, a fortiori si le tuteur est absent. Les élus FO demandent un rappel à ce sujet sans délai auprès de l'ensemble des managers de la caisse.

La direction confirme qu'aucune durée minimale de reprise sur site n'est requise après une absence prolongée et que le salarié qui a retrouvé sa pleine autonomie peut dès lors reprendre son activité en télétravail. Cette disposition de l'accord local a été rappelée à la ligne managériale via les directions de branche.

Le congé de proche aidant

Le congé de proche aidant est très peu utilisé au niveau national, notamment parce qu'il est méconnu. Les élus FO demandent combien d'agents en ont bénéficié depuis le début de sa mise en place. Les élus FO demandent de la part de la Direction une nouvelle action de communication locale à ce sujet.

En outre, dans la mesure où un agent devait s'absenter à ce titre, l'employeur est-il fondé à demander un justificatif d'éventuels soins reçus par le tiers ?

>> Concernant le nombre de salariés bénéficiaires :

2 salariés de la caisse bénéficient à l'heure actuelle du dispositif de proche aidant : l'un depuis 2022, le second depuis avril 2023. Une nouvelle demande de congé proche aidant vient d'être déposée à la mi-mai. Cette demande est en cours de traitement.

Par ailleurs, depuis 2022, six salariés ont fait une demande d'information : l'un sur le congé de solidarité familiale et les cinq autres sur le congé de présence parentale. Deux bénéficient à l'heure actuelle d'un congé de présence parentale.

>> Concernant la communication :

La direction confirme son intention de mettre en œuvre une action de communication locale régulière concernant ce dispositif, en complément de la circulaire RH, portant la référence n° 5/2022 publiée fin mars 2022 et en accès pérenne sur l'intranet.

>> Concernant la question du justificatif :

L'article D. 3142-8 du code du travail prévoit la transmission par le salarié demandeur à son employeur des justificatifs suivants :

- déclaration sur l'honneur du lien familial du demandeur avec la personne aidée ou de l'aide apportée à une personne âgée ou handicapée avec laquelle il réside ou entretient des liens étroits et stables,
- documents attestant, le cas échéant, du taux de handicap de la personne aidée, et/ou de la décision d'attribution de telle ou telle prestation en lien avec la perte d'autonomie de la personne aidée

Ainsi, parmi les justificatifs requis ne figure pas un document témoignant que des soins ont été prodigués à la personne aidée.

L'intéressement

Les élus FO demandent le nombre de bénéficiaires de la prime d'intéressement 2022.

En outre, les élus FO réitèrent leur demande concernant les frais de tenue de compte. Il apparaît que les frais cités dans la note initiale de 50 € HT par organisme, plus les frais d'affranchissement, soient incomplets, ce qui est constitutif d'un délit d'entrave au fonctionnement du CSE. Plus la Direction tardera à répondre, plus les élus FO trouveront cela louche.

>> Concernant le nombre de bénéficiaires

Le fichier des bénéficiaires est en cours de traitement en vue d'un versement effectif à la fin du mois de mai. Il n'est donc pas définitif à ce jour. En conséquence, le nombre certain de bénéficiaires ne pourra pas être communiqué avant le mois prochain.

>> Concernant les frais de tenue de compte

Les frais de tenue de compte fixés dans le cadre de l'accord UCANSS s'élèvent à 1€ HT par salarié bénéficiaire d'un intérressement et 10 euros par salarié extérieur à la Caisse. Les frais cités dans la note initiale représentent comme indiqué des frais de délégation fixés à 50€ HT par campagne d'intérressement. Cette même note estimait le coût total de la délégation à AMUNDI à 2500 € par campagne d'intérressement. En définitive, ce coût s'est avéré inférieur, puisque le montant facturé a été de 2 200 € pour les deux campagnes de 2022.

Le CNGP

Les élus FO souhaitent savoir où en est le projet de référentiel emploi spécifique aux agents gestionnaires de paie.

Les référentiels emplois sont en cours d'élaboration.

L'eau potable au CMS de Saint-Maur

Depuis plusieurs années, les agents ont été interdits de boire l'eau du robinet mais doivent se servir des bonbonnes. Il vient d'être annoncé que l'eau du robinet est désormais acceptée.

Les élus FO demandent si l'eau est bien propre à la consommation. À quelle date l'eau a-t-elle été testée ?

Les analyses datent du 23/02/2023 ; à leur terme, il est affirmé que l'eau du robinet du centre en question ne présente aucune « non-conformité ».

La réforme des retraites

Les élus FO souhaitent connaître le nombre d'agents proches de la retraite ou en situation transitoire potentiellement concernés par la réforme des retraites par niveau de classification, et pour combien de semaines.

Il n'existe pas de liste exhaustive de tous les salariés potentiellement concernés d'autant que les décrets d'application ne sont pas encore parus.

Certains salariés aujourd'hui s'interrogent et sont en contact avec la CNAV. La GAP adapte au maximum la gestion administrative de fin de carrière des quelques salariés concernés.

La coupure d'eau à Mont Mesly

Les élus FO n'ont appris que l'eau a été coupée le 2 mai 2023 à l'agence Ameli de Créteil Mont-Mesly qu'en milieu d'après-midi. Les agents ne pouvaient pas consommer d'eau ou utiliser les toilettes dans de bonnes conditions toute la journée.

Il est anormal qu'aucune mesure n'ait été prise à ce sujet dans des délais raisonnables. Les élus FO considèrent qu'on ne peut pas laisser des agents dans cette situation.

Après avoir prévenu le Service Travaux & Maintenance de l'existence d'une fuite d'eau le mardi 2 mai au matin, le prestataire spécialisé dans la gestion du système de chauffage s'est déplacé jusqu'à l'agence pour constater et analyser les dégâts.

Il a prévenu les équipes de la coupure, précisé qu'il fallait patienter le temps du rétablissement et que ce dernier avait vocation à intervenir rapidement.

Constatant à 14h que l'eau était toujours coupée, l'encadrement de l'accueil a prévenu le Pôle Moyens Généraux. Un technicien de maintenance a été dépêché qui a alors constaté que la coupure ne concernait pas seulement l'arrivée d'eau alimentant le circuit du chauffage, comme annoncé par le prestataire, mais qu'elle était

générale. Il a alors rétabli l'eau en précisant que cela valait jusqu'à l'intervention du prestataire dont la réparation était prévue le lendemain.

Cette coupure d'eau a ainsi été prise en considération dès 14h, c'est-à-dire dès que l'information a été connue qu'elle était générale et non pas uniquement ciblée sur l'alimentation du chauffage.

Les boxes d'accueil

Plusieurs agents ont constaté fin avril que les plannings Ameli des boxes d'accueil physique sur rendez-vous avaient été bloqués. Il s'est avéré que la fermeture des réservations est due à la consigne de la CNAM de passer à 40% d'accueil téléphonique ! On en arrive à un point où on « oblige » l'assuré à pratiquer le mode de contact décidé par la CNAM. L'assuré doit avoir le choix. FO revendique que les collègues de l'accueil ne doivent pas être impactés financièrement au niveau de la prime de fonction.

Le recours au RDV téléphonique se développe en effet pour répondre aux attentes des assurés, augmenter le nombre de RDV proposés et ainsi diminuer le délai d'obtention d'un rendez-vous.

Les assurés qui prennent RDV via le compte Ameli se voient ainsi proposer, en première intention, un RDV téléphonique. Si le motif de l'appel s'avère trop complexe ou si le dossier ne peut être traité à l'issue de l'appel, les agents d'accueil gardent la possibilité de programmer des RDV physiques en agence. Des boxes sont également maintenus sur site pour les RDV d'urgence.

Cette organisation est sans incidence sur la prime de fonction, dont les conditions de versement restent identiques à celles présentées au CSE en décembre 2021, à savoir : une prime de 6% à taux plein est acquise dès lors qu'un agent d'accueil a réalisé 10 vacations d'accueil (physiques et/ou téléphoniques) dont au moins une vacation physique dans le mois.

Les demandes d'habilitation (suite)

Dans le cadre de la CTR de mars, la Direction a précisé que les problèmes d'habilitation n'excédaient pas 48 heures. Les élus FO ont constaté des délais bien plus importants dans certains cas. Les élus FO demandent des explications.

S'il peut très ponctuellement arriver que la mise en œuvre de la procédure des habilitations (disponible dans l'intranet, qui définit le circuit des demandes d'habilitations) ne permette pas à un agent nouvellement embauché de disposer de ses habilitations immédiatement, une telle situation se rencontre toutefois de manière exceptionnelle. A l'origine d'une telle situation se trouvera, le plus souvent :

- une demande d'habilitation en attente de validation ;
- la création du nouvel agent non finalisée dans GRH.

RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS CFTC

M.A.S.

Les élus CFTC constatent qu'il n'y a pas de niveau 5 chez les experts techniques Mission accompagnement santé alors qu'ils le sont dans d'autres Cpam comme dans le 91.

La réponse de la Direction ?

Pourquoi ces agents n'ont-ils pas de prime de téléphone alors que le téléphone représente une grande partie de leur activité ?

>> Concernant le niveau d'emploi des conseillers mission accompagnement santé :

Le référentiel emploi de conseiller accompagnement santé est inscrit sur un niveau 4. Le cœur de leur activité est la gestion de situations clients et non l'appui technique et l'optimisation du fonctionnement des unités de travail. En conséquence, la direction n'envisage pas de l'ouvrir sur un niveau 5.

>> Concernant la prime téléphonique :

L'article 23 de la CCNT prévoit l'attribution d'une prime de fonction au titre des permanences d'accueil téléphonique sous réserve de remplir les conditions cumulatives suivantes :

- les salariés assurent des permanences et ont pour mission première de recevoir ou d'émettre des appels téléphoniques de masse,
- dans le cadre d'une organisation du travail spécialement dédiée à cet effet.

Les conseillers accompagnement santé ne répondant pas à ces conditions, ils ne sont donc pas éligibles à la prime d'accueil téléphonique prévue par l'article 23 de la CCNT.

Formation

Des incidents répétés ont été remontés au sujet d'une formatrice d'un prestataire extérieur lors de la cession « mieux communiquer au téléphone ».

Les élus CFTC souhaitent savoir si les formateurs des prestataires extérieurs sont reçus par les R.H ou la Direction avant la cession ?

Le prestataire a-t-il la liberté de choisir qui il veut pour la mise en œuvre de sa formation ?

La CFTC est depuis le début de l'ouverture aux prestataires externes, contre la sous-traitance des formations ; elle oeuvre pour le recrutement de formateurs internes en CDI.

La direction confirme que le service développement des compétences s'entretient avec les formateurs externes avant et après leurs interventions auprès du personnel de la caisse.

Si le prestataire est libre de désigner l'intervenant de son choix en première intention, la caisse peut demander son remplacement en cas de difficulté, comme ce fut le cas en l'espèce.

Espace Améli du Mont-Mesly

Une coupure d'eau a été recensée mardi 2 mai 2023 matin à l'espace d'accueil du Mont-Mesly, les agents sont restés toute la matinée sans eau.

Un espace d'accueil sans eau pour des raisons sanitaires est censé fermé.

Il y avait urgence, pourquoi une réaction si tardive dans l'après-midi alors que le problème était bénin ?

Le problème a-t-il été jugé non prioritaire par la Direction ?

Après avoir prévenu le Service Travaux & Maintenance de l'existence d'une fuite d'eau le mardi 2 mai au matin, le prestataire spécialisé dans la gestion du système de chauffage s'est déplacé jusqu'à l'agence pour constater et analyser les dégâts.

Il a prévenu les équipes de la coupure, précisé qu'il fallait patienter le temps du rétablissement et que ce dernier avait vocation à intervenir rapidement.

Constatant à 14h que l'eau était toujours coupée, l'encadrement de l'accueil a prévenu le Pôle Moyens Généraux. Un technicien de maintenance a été dépêché qui a alors constaté que la coupure ne concernait pas

seulement l'arrivée d'eau alimentant le circuit du chauffage, comme annoncé par le prestataire, mais qu'elle était générale. Il a alors rétabli l'eau en précisant que cela valait jusqu'à l'intervention du prestataire dont la réparation était prévue le lendemain.

Cette coupure d'eau a ainsi été prise en considération dès 14h, c'est-à-dire dès que l'information a été connue qu'elle était générale et non pas uniquement ciblée sur l'alimentation du chauffage.

GDB

Les agents du service s'interrogent, le nouveau logiciel PC web pour les cures thermales n'est pas opérationnel, alors que la formation arrive très bientôt et que le déploiement dudit logiciel dans le service est également imminent.

Les récents dysfonctionnements constatés seront-ils corrigés après la formation ?

L'outil est dorénavant opérationnel avec une session de formation prévue du 09 au 11 mai consistant dans le traitement des dossiers dans l'applicatif PecuresWeb.

Accueil Cristolien

Quelle est la procédure lorsque l'hôtesse d'accueil doit s'absenter quelques instants pour aller aux toilettes ou en pause ?

Lorsque l'hôtesse d'accueil doit s'absenter quelques minutes, elle met une pancarte à l'accueil informant de son absence ponctuelle et une caisse est mise à disposition pour récupérer les plis.

Service achats et marché

Faute de réponse concrète, la CFTC réitère et demande des cloisons pour le service.
Qu'en est-il ?

Des panneaux suspendus sont déjà installés depuis un certain temps au sein de ce service. Il n'est pas prévu de cloisonnement pour le FAMI à ce jour.

Services de Production

Dans la plupart des services de production, il y a de plus en plus de nouvelles applications, de nouveaux outils métier ; parfois, pour le traitement d'un dossier, il faut ouvrir 4 ou 5 applications à la fois, la législation change constamment, pourtant le quota reste le même.

Tous ces paramètres entravent la fluidité du traitement du dossier.

Qu'envisage la Direction pour remettre de la fluidité dans le traitement des dossiers ?
A quand une application qui fera la bascule sur tous les autres outils métiers ?

Comme indiqué à la CTR d'avril dernier, il s'agit d'une problématique commune à l'ensemble des secteurs de l'organisme et plus globalement lié au Système d'information de l'Assurance maladie. Le déploiement du portail agent permettra de naviguer entre les différents applicatifs nécessaires au traitement des dossiers sans avoir à les ouvrir manuellement en parallèle.

Pacte de la vie au travail

Le président de la république souhaite alimenter un futur pacte de la vie au travail et préconise des négociations entre partenaires sociaux dans les entreprises.

Dans les recommandations des assises du travail, il y a notamment le fait de passer d'une culture du contrôle à une culture de la confiance, évaluer les organisations alternatives des temps de travail, assurer aux travailleurs des droits effectifs et portables tout au long de leur parcours professionnel,
Cela va-t-il se traduire par des négociations sur ces axes à la Cpam du val de Marne en 2023 ?

A ce stade, l'Ucanss n'a pas diffusé aux organismes d'informations relatives aux négociations qui pourraient découler de ces annonces, au niveau national et, par voie de conséquence, au niveau local.

Logistique Cristolien

Le parking du Cristolien sous-sol est toujours en travaux, quand les travaux seront-ils terminés ?

Quand le chauffage sera-t-il arrêté au Cristolien ?

Quand la climatisation sera-t-elle opérationnelle ? Il fait très chaud dans les bureaux.

Les moquettes dans les services sont souvent très sales ; à quelle fréquence sont-elles shampouinées ?

Les réfrigérateurs ne semblent pas nettoyés, ils sont sales. La réponse de la Direction ?

Les portes dans les lieux de passage du Cristolien comme le réfectoire ou les couloirs n'ont pas de hublot, elles représentent un danger lorsqu'on les ouvre et qu'une personne se situe juste derrière.

Qu'envisage la Direction ?

>> date de fin des travaux dans le parking sous-sol du Cristolien : 6 mai 2023.

>> date d'arrêt du chauffage au Cristolien : le 28 avril dernier.

>> concernant la climatisation : conformément à l'annonce faite en décembre dernier et dans le respect du principe de sobriété énergétique, la climatisation est susceptible de se déclencher à partir de 26 degrés dans les locaux.

>> concernant le nettoyage des moquettes : le marché actuel prévoit leur nettoyage 2 fois par an ; le futur marché, qui prend le relai à compter du mois de septembre prochain, a prévu une fréquence un peu supérieure, soit 3 fois par an.

>> concernant le nettoyage des réfrigérateurs : il est prévu tous les vendredis soirs. Le dernier nettoyage date du 5 mai dernier.

>> concernant l'absence de visibilité d'autrui derrière les portes à âmes plaines dans les lieux de passage tels que le réfectoire et les couloirs : pour y remédier, il va être apposé des affiches sur certaines portes dans l'objectif de prévenir le danger remonté par les élus CFTC. Il convient de noter que les portes en question sont des portes coupe-feu, or de telles portes ne sauraient être dotées d'un hublot ajouté a posteriori.