

	Commission de Traitement des Réclamations du Jeudi 14 mars 2024	Direction Adjointe en charge des Ressources
---	--	--

Participants :

Pour la direction

- Mme Alice DUCHER, Directrice des Ressources Humaines
- Mme Noémie MAYISA, Attachée juridique aux relations sociales

Pour les organisations syndicales

- Mme Fabienne PERRIOT-LE FUR (CFDT)
- Mme Fina LEBERNADY (CFTC)
- Mme Halima IAAICH (FO)

✿✿✿✿

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 février 2024.

Voir les documents joints en annexe.

Heures supplémentaires

Des heures supplémentaires ont-elles été effectuées au cours du mois de février 2024 ?

Si oui dans quels services et combien d'agents mobilisés ?

Des heures supplémentaires sont-elles prévues au mois de mars 2024 ?

❖ **Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 10 février 2024**

- **Sur le processus PE** : Elle a concerné 16 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur les activités suivantes :
 - DIADEME
L'objectif était fixé à 250 dossiers – 258 dossiers ont été traités.
 - DSIJ
L'objectif était fixé à 700 dossiers – 863 dossiers ont été traités.
 - DIADEME TI
L'objectif était fixé à 50 dossiers – 56dossiers ont été traités.
 - BOAAT
L'objectif était fixé à 100 dossiers – 170 dossiers ont été traités.

- **Sur le processus PRP** : Elle a concerné 12 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur les activités suivantes :
 - DEMAT AAT
L'objectif était fixé à dossiers 470 – 503 dossiers ont été traités.
 - CMP + CMP
L'objectif était fixé à dossiers 140 – 150 dossiers ont été traités.
 - DSIJ
L'objectif était fixé à 250 dossiers – 283 dossiers ont été traités.
 - EPURATION QUID
L'objectif était fixé à 300 dossiers – 351 dossiers ont été traités.

Une session d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 2 mars pour au sein des services suivants : PRP, GDP, PEAS. D'autres sont prévues les 16 (PEAS) et 30 mars 2024 (PEAS et GDB).

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 DRCADPS

- VP Ucanss n°83272 – Niveau 5A/5B – Superviseur(e) – au sein de la PFS 2 CSAD
 - Annonce lancée du 8 au 26 janvier 2024
 - Sur les 21 candidats ayant postulé, 1 candidature en interne, 20 en externe
 - 2 CV ont été transmis – pas d'entretien
 - VP infructueuse
 - VP relancée le 21 février
 - 1 candidat sera reçu en entretien le 13 mars
- VP n°6 et Ucanss n°83322 – Niveau 5A – Responsable de proximité – au sein du pôle Accès aux Droits
 - Annonce lancée du 9 au 31 janvier 2024
 - 104 candidatures externes reçues
 - 3 CV transmis
 - 1 candidat présélectionné pour le test écrit
 - Entretien prévu le 13/03
 - En cours.

❖ Pour la DGA

- VP n°4 et Ucanss n°83263 – Niveau 5A/5B – Chargé(e) d'études – au sein du service Médiation/Satisfaction
 - Annonce lancée du 8 au 29 janvier 2024
 - 47 candidatures reçues (1 interne et 46 externes)
 - 4CV transmis
 - 4 tests prévus le 09/02/2024
 - Entretiens programmés le 14/02/2024.
 - VP infructueuse
 - VP relancée jusqu'au 15 mars

❖ Pour la DGRLCF

- VP n°4 et Ucanss n° 83505 – Niveau 4 – Technicien(ne) Relations avec les PS – Fichier vie conventionnelle
 - Annonce lancée du 11 janvier au 2 février 2024
 - 7 candidatures transmises
 - 2 entretiens prévus le 12/02
 - Candidature retenue : Mme BAUDIN Christelle (titularisation de CDD)
 - Prise de poste le 13/02
- VP Ucanss n° 83479 – Niveau 3 – Technicien(ne) de prestations – au sein du pôle Etablissements
 - Annonce lancée du 11 janvier au 1er février 2024
 - 36 candidatures reçues (35 externes et 1 interne)
 - 5 candidatures transmises dont 1 interne
 - Entretiens prévus le 15/02
 - 2 candidats reçus en entretien
 - VP infructueuse – VP relancée
- VP Ucanss n° 83708 – Niveau 4 – Rédacteur(trice) juridique – au sein du pôle Lutte contre la Fraude
 - Annonce lancée du 16 janvier au 6 février 2024
 - 30 candidatures externes reçues
 - 7 CV transmis
 - 3 candidatures retenues par les opérationnels
 - Entretiens prévus les 14 et 18/03
 - En cours.
- VP Ucanss n° 83870 – Niveau 5B/6 – Audiencier(e) – au sein du service Contentieux
 - Restent 2 postes à pourvoir
 - Annonce relancée jusqu'au 10 mars
 - 10 candidatures reçues (9 externes et 1 interne)
 - 1 CV transmis
 - En cours

❖ Pour la DAR/DRH

- VP Ucanss n° 83293 – Niveau IV grille Informaticiens – Administrateur(trice) systèmes – au sein du pôle Informatique
 - Annonce lancée, du 9 au 30 janvier 2024
 - 52 candidatures externes reçues
 - 13 CV transmis
 - 3 candidats ont été reçus en entretien entre les 22 et 26 janvier
 - Candidature retenue : M. Fabien MAUDUIT
 - Prise de fonctions le 06/03

❖ Pour la DCF

- VP Ucanss n° 83707 – Niveau 4 - Rédacteur(trice) juridique – au sein du service Recours Contre Tiers
 - Annonce lancée du 16 janvier au 6 février 2024
 - 11 candidatures externes reçues
 - VP infructueuse - VP relancée du 16/02 au 08/03
 - 22 candidatures transmises
 - 14 CV présélectionnées
 - 7 entretiens planifiés les 01/03, 12/03, 18/03

► VP Ucanss n° 84650 – Niveau 3 – Technicien(ne) maîtrise des risques – au service Contrôle GDB et Frais de santé

- 3 postes sont à pourvoir
- Annonce lancée du 1er au 22 février 2024
- VP infructueuses : un jobdating aura lieu le 15/03

❖ Pour la DP

► VP n°7 et Ucanss n° 83356 – Niveau 3 – Technicien(ne) de prestations – au département Frais de santé

- Annonce lancée, du 10 au 31 janvier 2024
- 75 candidatures reçues, (74 externes et 1 en interne)
- 15 candidats ont passé des tests écrits au format de l'e-testing entre les 2 et 5 février
- 10 candidats sont appelés à être reçus en entretien, les 12 et 13 février
- Candidature retenue : Mme KONDI Djapa Odette
- Prise de poste le 26/02

 **Concernant les nouvelles VP depuis la dernière CTR**

❖ Pour la DRCADPS

► VP n°57 et Ucanss n° 85299 – Niveau 4 – Chargé(e) éducation santé – service Prévention

- Annonce lancée du 9 février au 1^{er} mars puis relancée du 6 au 27 mars
- En cours

► VP n°55 et Ucanss n° 85452 – Niveau 5A – Expert(e) technique –Pôle accueil physique

- Annonce lancée du 13 février au 5 mars
- 18 candidatures reçues (1 interne et 17 externes)
- 3 CV transmis
- 3 candidats présélectionnés pour passer les tests écrits (1 interne et 2 externes) le 18/01
- Entretiens prévus le 21/03
- En cours

► VP n°01 et Ucanss n° 86272 – Niveau 4 – Conseiller(e) Accompagnement Santé – Missions Sociales

- Annonce lancée du 27 février au 20 mars
- En cours

► VP Ucanss n° 85805 – Niveau 3 – Conseiller(e) service à distance – PFS 2 CSAD

- 5 postes à pourvoir
- Annonce lancée du 19 février au 31 décembre
- 291 candidatures externes reçues
- 9 candidats ont été reçus en entretien
- Candidatures retenues : Mme THEMINE Sarah, Madame SYLLA Amarata, Mme DJAHEL Lamria, Mme DIAOU Ami, M. BARREYRE Florian
- Tous prendront leur poste le 11/03

❖ Pour la DGRLCF

► VP n°59 et Ucanss n° 85049 – Niveau 4/5A – Délégué(e) de l'Assurance Maladie – Animation territoriale

- Annonce lancée du 07 au 28 février
- 19 candidatures reçues (18 externes et 1 interne)
- 6 CV transmis

- 4 candidats présélectionnés pour tests écrit planifiés le 13/03
 - Entretiens prévus le 20/03
 - En cours
- VP Ucanss n° 85297 et 85252 – Niveau 5A/5B/6 – Attaché(e) juridique – Pôle lutte contre la fraude
- Annonce lancée du 9 février au 1^{er} mars
 - Test écrits planifiés le 14/03
 - Entretiens prévus le 14/03
 - En cours
- VP n°16 et Ucanss n° 86620 – Niveau 5A/5B – Enquêteur(trice) – Pôle lutte contre la fraude
- Annonce lancée du 4 au 25 mars
 - En cours
- ❖ **Pour la DGA**
- VP n°4 et Ucanss n° 85945 – Niveau 5A/5B – Chargé(e) d'études – Médiation Satisfaction
- Annonce lancée du 21 février au 15 mars
 - En cours

Les procédures disciplinaires (Art.48)

Les élu(e)s demandent un état des lieux sur les procédures en cours.

Les élu(e)s demandent si de nouvelles procédures disciplinaires ont été engagées depuis la dernière CTR et, le cas échéant, combien ont abouti à un licenciement, une rupture de contrat (si CDD) ou conduit à un blâme ?

Deux procédures disciplinaires ont été engagées depuis la dernière CTR.

Présomption de démission

Les élus souhaitent savoir si des mises en demeure ont été envoyées à des agents dans le cadre de la présomption de démission et, le cas échéant, quelles ont été leur issue ?

Depuis la dernière CTR, une mise en demeure pour reprise du travail a été envoyée.

Les licenciements pour insuffisance professionnelle et pour inaptitude

Les élus 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 ?

Aucune procédure de licenciement pour insuffisance professionnelle ou pour inaptitude n'est actuellement en cours.

Fermeture de la caisse le 10 mai 2024

Lors du CSE du 18/01/2024, la direction a informé les élus de la fermeture de la caisse le vendredi 10/05/2024. Et a indiqué :

<< Le vendredi 10/05/2024 est un jour non chômé situé entre ;
 - Le mercredi 8 mai 2024, férié en raison de la fête nationale,

- Le jeudi 9 mai 2024, férié en raison de l'Ascension,
- Le week-end des 11 & 12 mai 2024.

Conformément au calendrier scolaire, les écoles de la zone C seront fermées le vendredi 10 mai 2024.

En conséquence, afin de faciliter la gestion des plannings de congés sur cette journée, la direction entend procéder à une fermeture de la caisse le vendredi 10 mai 2024 et imposer la pose d'un jour de congé annuel.

Pour ce faire, un jour de congé annuel sera prélevé sur les droits à congés annuels 2024 de chaque collaborateur de la caisse. L'opération sera réalisée par le service de gestion administrative du personnel dès chargement des droits à congés annuels 2024 dans le logiciel des temps et sera visible des salariés début mai. >>

Les élus constatent, que les agents qui ont déjà positionné des congés ou RTT entre fin avril et mi-mai 2024 (à la demande de leur hiérarchie pour les congés prévisionnels) ne sont pas au courant de cette décision de fermeture du 10/05/2024 et l'encadrement respectif de chaque branche n'a pas connaissance de la modalité que doit réaliser la GAP pour se faire.

Les élus demandent donc à la direction de communiquer sur le sujet à l'ensemble du personnel dans les meilleurs délais et de ne pas attendre l'intervention de la GAP qui se fera début mai 2024.

La direction a officiellement annoncé la fermeture de la caisse le vendredi 10 mai prochain par le biais d'un mail à tous le 7 mars 2024.



RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS CFDT

Moment de convivialité

Les budgets alloués pour l'année 2023 pour des moments de convivialité ont-ils été tous utilisés ?

Dans le cas où le budget n'a pas été consommé, la direction sait-elle pourquoi ?

Ces budgets seront-ils reconduits en 2024 dans les mêmes conditions ?

Le budget alloué pour l'organisation de moments de convivialité en 2023 a été utilisé à hauteur de 75%. Dans certains services, des moments de convivialité ont été organisés sur la base de contributions, souvent culinaires, des membres de l'équipe, ce qui peut expliquer que le budget n'a pas été totalement consommé. Cette mesure est reconduite pour 2024 dans les mêmes conditions budgétaires.

Tickets restaurant

Un accord vient d'être signé majoritairement par les organisations syndicales représentatives avec l'Ucanss pour porter la participation de l'employeur à 6,91€ au lieu de 5,79€.

Les agents souhaitent maintenant connaître la future valeur faciale du TR, le montant à leur charge et la date d'effet de cette mesure.

Aucune communication de l'UCANSS n'est pour le moment parvenue à la direction. Les salariés seront avisés dès que possible.

Titre restaurant en cas de ½ journée de congé

Dans une réponse à une sollicitation de la CFDT, l'Ucanss indique : « La Cour de cassation est venue se positionner le 13 avril 2023 sur le droit aux titres-restaurant pour les salariés à temps partiel travaillant par demi-journées. Elle rappelle que le fait que le repas du salarié soit compris dans son horaire de travail journalier constitue la condition d'obtention d'un titre-restaurant.

En conséquence, un salarié travaillant une demi-journée a droit à un titre restaurant si son horaire de travail recoupe la pause déjeuner dans la plage horaire fixée par l'employeur, peu important qu'il ait effectivement pris sa pause déjeuner ou non au cours de cette demi-journée.

L'Ucanss a pris en compte cette jurisprudence et n'exige plus désormais, pour l'attribution d'un titre restaurant, que la plage de travail englobe en totalité la plage repas. Il suffit désormais que la demi-journée effectuée par le salarié chevauche une partie de la plage méridienne pour pouvoir bénéficier d'un titre restaurant ».

La direction exige-t-elle toujours de faire 3H54 pour bénéficier d'un ticket restaurant ? Dans la négative, peut-elle communiquer car nombreux sont les agents qui ne sont pas au courant de cette décision de l'Ucanss.

La direction confirme que la décision de l'Ucanss est appliquée au sein de la caisse : dès lors qu'un salarié travaille en partie sur la pause méridienne, un ticket restaurant est attribué.

Parkings et Zenpark

Lors de la dernière CTR, la direction a répondu : « La solution Zenpark a été mise en place fin novembre 2023, ce qui ne laisse pas encore suffisamment de recul pour envisager de nouvelles modalités, notamment concernant la réservation des places. Une étude sera réalisée avant l'été pour envisager de faire évoluer la solution d'ici la fin d'année 2024 ».

Les agents trouvent ce délai beaucoup trop long.

En effet, trop de places au Cristolien sont « visiblement » inutilisées et pourtant, nombreux sont ceux qui doivent aller se garer sur un autre parking.

Pourquoi faut-il autant de temps pour mettre en œuvre la solution Zenpark ?

L'application fonctionne-t-elle correctement sachant qu'elle ne sert actuellement qu'à ouvrir et fermer les portes des parkings des Cristolien et Esquirol ?

Les agents et les élus CFDT demandent à la direction des explications claires sur ce qui empêche d'avancer plus vite.

Une étude du taux d'occupation des parkings est en cours mais il faut plusieurs mois de recul pour connaître l'occupation réelle de l'utilisation de ces parkings sur les différentes périodes de l'année (périodes de vacances scolaires, période estivale...).

L'application fonctionne correctement puisqu'elle permet aux utilisateurs d'accéder aux différents parkings. Dans le cas où il y a eu un dysfonctionnement, les Services Généraux sont intervenus très rapidement pour solutionner le problème.

Nouveau revêtement de sol

Un nouveau revêtement de sol a été posé à différents étages.

Les agents ne peuvent que constater que non seulement, ce revêtement se salit plus rapidement que l'autre mais aussi qu'il est glissant lorsque les semelles des chaussures sont mouillées.

De plus, il est évident que certaines dalles mal jointes ne tarderont pas à se décoller.

Que compte faire la direction pour sécuriser ces nouveaux sols ?

❖ **Concernant la propreté du revêtement de sol**

Un rappel sera fait au prestataire de ménage.

❖ **Concernant les dalles mal jointes**

Une demande de remplacement des dalles mal jointes va être faite au prestataire ayant effectué la pose.

❖ **Concernant la sécurisation des nouveaux sols**

Des tapis seront disposés devant les portes palières pour que les salariés puissent sécher leurs semelles.

Eclairage public

Il y a quelques jours, l'éclairage public dans la rue ne fonctionnait pas (le long de Peugeot et du Cristolien).

Les agents se demandent qui prévenir ? La caisse a-t-elle un interlocuteur à la mairie pour tout ce qui concerne la voirie ?

En cas de problème sur la voirie, il convient de faire un MAID au service Travaux et Maintenance.

Ménage de la salle de sport

Les agents constatent que le sol et les vitres de la salle de sport sont sales.

S'agissant de locaux sécurisés, les agents voudraient savoir qui gère le ménage dans cette salle de sport et qui prévenir pour demander un ménage plus approfondi ?

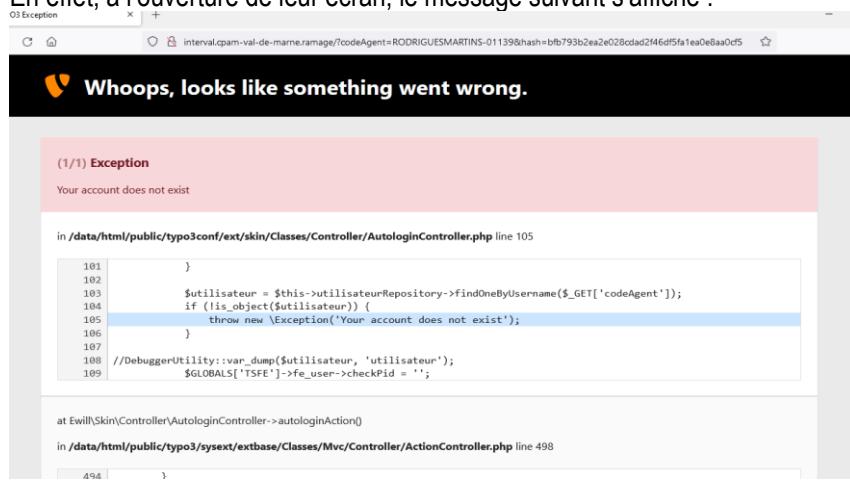
En cas de problème sur le ménage, il convient de faire un MAID au service Travaux et Maintenance.

Un rappel sera fait au prestataire de ménage.

Nouvel Intranet « Interval »

Depuis la mise en œuvre du nouvel Intranet de la caisse (début février 2024), plusieurs agents constatent qu'ils n'ont pas ou plus accès à « Interval ».

En effet, à l'ouverture de leur écran, le message suivant s'affiche :



Après avoir réalisé des « tickets SAM » pour ces agents concernés, il s'avère que la problématique est commune : c'est parce qu'ils ont un nom de famille composé (avec ou sans espace et avec ou sans tiret). Le service informatique a essayé d'y remédier mais sans y parvenir et a indiqué qu'il fallait de rapprocher du prestataire du nouvel Intranet pour reparamétrer l'accès de ces agents ayant un nom composé.

Les agents concernés et les élus CFDT demandent à la direction d'interagir avec le prestataire au plus vite pour solutionner ce problème, car il n'est pas concevable que cette anomalie perdure excluant ainsi un certain nombre de salarié de l'accès à cet outil collectif.

Depuis que le problème a été identifié, le prestataire a réalisé une maintenance de l'intranet. L'ensemble des agents ont désormais accès au nouvel intranet « INTERVAL ».

Rachat de RTT 2024

Lors de la CTR du 08/02 dernier, la direction a confirmé vouloir reconduire le dispositif du rachat de RTT sur 2024 avec 3 campagnes (dont versements sur BP d'avril, septembre 2024 et janvier 2025) et dans la limite annuelle du rachat fixée à 15 jours pour un salarié à temps plein.

Pour ce faire, la direction a lancé un sondage (par mail les 31/01 et 6/02/24), afin d'évaluer les besoins et de pouvoir réserver une enveloppe financière suffisante dans son budget.

Dans la situation où des agents qui souhaiteraient racheter leurs RTT n'ont pas pu répondre à ce sondage (sur février de part une absence : congés, arrêt...), un refus sera-t-il opposé à ces salariés ?

Et pour que ceux qui y ont répondu et qui voudrait revoir à la hausse ou à la baisse leur rachat (d'ici septembre ou décembre 2024), la direction pourra-t-elle utiliser leur réponse comme une « commande » qui ne pourrait être modifiée ?

Le souhait de la direction à travers ce sondage est d'avoir une lisibilité budgétaire globale. Certaines situations peuvent effectivement moduler les informations recueillies et c'est notamment le cas des salariés absents au moment du sondage.

Ne sont considérés comme des souhaits fermes que la transmission à la gestion administrative du personnel du formulaire dédié, à l'occasion de l'une des 3 campagnes de rachat prévues sur les paies d'avril 2024, de septembre 2024 et de janvier 2025.

Cyberattaque de l'opérateur de tiers payant / Complémentaire santé

Les agents ont reçu un « push-mail » d'information le 12/02/2024 concernant cette cyberattaque listant les informations qui ont été ou non exposées, ainsi que les précautions prises par Almerys.

Suite à ce mail, maints agents s'interrogent pour savoir s'ils sont concernés et/ou victime d'éventuels détournement de tiers payant frauduleux. Comment le savoir ?

La direction a-t-elle plus d'informations, notamment sur la façon dont s'est produite cette cyberattaque et quel est le périmètre des agents concernés à la CPAM 94 ?

La direction n'a pas plus d'informations que celles communiquées aux salariés par mail du 12 février 2024.

Sobriété énergétique

La CPAM du Val de Marne est activement engagée dans la démarche initiée par l'UCANSS et les caisses nationales de Sécurité Sociale, pour réduire la consommation d'énergie et ainsi participer à l'effort national demandé, impliquant et impactant ainsi tout le personnel de la caisse.

La CFDT demande à la direction s'il est possible d'avoir un bilan de l'année écoulée 2023 concernant toutes les actions menées en matière de « sobriété énergétique » appliquées et/ou respectées à la CPAM-94 ? Et combien d'énergie a été économisée, en terme de Watt ainsi qu'en terme d'argent (non dépensé) ?

Le bilan est en cours de réalisation, il sera prochainement communiqué.

Desmos – Centre de santé

Les péripéties de dysfonctionnements avec l'outil DESMOS perdurent encore...

En particulier s'agissant du rattachement de la radiologie aux soins dentaires et cela exaspère de plus en plus les agents et les PS obligés d'utiliser DESMOS qui leur prend du temps et de l'énergie de façon chronophage.

La direction a déjà répondu plusieurs fois : « Des points réguliers sont faits avec DESMOS pour trouver des solutions aux problèmes remontés par l'encadrement. Certains dysfonctionnements peuvent être résolus rapidement, d'autres nécessitent des développements plus longs. »

Pourquoi cela semble-t-il si compliqué ou difficile de solutionner ces dysfonctionnements une fois qu'ils ont été clairement identifiés ?

Les agents et la CFDT demandent à la direction des explications claires et précises sur ce qui empêche d'avancer plus vite avec DESMOS ? Et surtout, il est urgent de fournir aux agents un outil performant.

Les difficultés rencontrées avec l'outil DESMOS ont fait l'objet d'une réunion avec le prestataire le 10 janvier dernier et la mise en place d'une offre de service de la part de celui-ci :

- La mise en place d'un rendez-vous hebdomadaire avec un technicien expert dédié à la CPAM,
- La réalisation d'ateliers en présentiel avec les utilisateurs (agents administratifs, professionnels médicaux et paramédicaux), durant le mois de février.

Les résultats de cette démarche vont faire l'objet d'un bilan avec le prestataire.

Parallèlement, et conformément aux engagements pris auprès des professionnels de santé demandeurs, une étude d'opportunité est en cours pour la mise en place d'un logiciel de prescription compatible, plus performant et plus ergonomique.

S'agissant d'outils informatiques, la résolution des dysfonctionnements ou défauts d'ergonomie supposent des développements longs. Les solutions proposées doivent également s'avérer compatibles avec les exigences de sécurité de l'environnement informatique de l'Assurance Maladie.

Ordinateurs portables pour les CMS

Les élus CFDT ont eu connaissance que, lors d'une réunion de service (en décembre dernier), les personnels des CMS ont été informés qu'ils seront bientôt dotés d'un ordinateur portable chacun.

Les agents, notamment les assistantes dentaires et les dentistes, s'interrogent sur la réelle utilité de passer à des ordinateurs portables, puisque leur activité n'est pas télétravaillable et qu'ils leur semblent qu'il n'y aura aucune plus-value en matière de confort d'utilisation et visuellement, comme pour :

- regarder des radios sur un écran de PC portable bien plus petit que les écrans (ou double écran) fixes qu'ils ont actuellement,

- rédiger des comptes rendus d'examens,
- ce sera moins de place disponible sur leurs bureaux respectifs...

Les élus CFDT demandent à la direction plus de détails sur cette information ? Peut-elle préciser, parmi les personnels des CMS, qui est bien concerné (que les salariés ou que les PS, les deux ou que certains d'entre eux) ? Et quand cela devra se faire ?

Le remplacement des PC fixes par des PC portables correspond à une directive nationale dans le cadre du PEI (plan d'équipement informatique) qui s'applique à l'ensemble des CPAM et des services au sein de celles-ci. La direction demandera à la caisse nationale une dérogation à cette règle mais ne peut pas assurer une réponse positive. Cette mesure est cependant sans impact sur la dotation en écrans qui conserveront leur taille actuelle.

Fermeture des CMS et des Accueils « AMELI » pendant l'été 2024

Les élus CFDT ont été informé de la fermeture du CMS de St-Maur durant la semaine 33, soit du 12 au 16 Aout 2024 et qu'à ce titre les congés pour certains agents doivent être repositionnés pour ne pas excéder plus de 4 semaines d'absence. Or, il semble que cette fermeture estivale ne s'applique pas pour le CMS de Choisy. Et qu'en est-il des accueils AMELI ?

Les agents et la CFDT souhaitent donc connaitre le planning des fermetures qui seront appliquées pour cet été 2024, concernant les structures de soins (CMS, PMI...), les accueils AMELI et point d'accueil sur RDV ? Et qu'une communication soit réalisée pour les personnels concernés, le plus rapidement possible, afin de leur permettre d'organiser au mieux leurs vacances en période estivale, en fonction des congés prévisionnels déjà communiqué en amont et à la demande de leur hiérarchie restée sans accord de principe à ce jour.

❖ Concernant les structures de soins

Concernant l'activité des centres de santé, l'enjeu est de concilier au mieux la continuité des soins avec la possibilité pour chaque collaborateur de bénéficier de congés.

Les fermetures correspondent aux dates pendant lesquelles aucune activité de soins n'est programmable, en raison de l'absence de l'ensemble des praticiens exerçant au sein du centre. Dans le même temps, les activités de back-office des agents administratifs et des assistantes dentaires ne représentent pas un volume suffisant, en l'absence de patients, pour occuper ces journées.

Les dates de fermeture des structures de soins et de prévention :

- PI de Joinville : fermeture du 12/08 au 26/08 inclus
- PI de Nogent sur Marne : fermeture du 19/07 au 26/07, les 30, 31/07 et le 02/08, du 12/08 au 16/08
- PI de Le Perreux sur Marne : fermeture possible selon le planning des auxiliaires volantes du CD, non finalisé à ce jour.
- CMS de Saint-Maur : fermeture du 12 au 16/08
- CMS de Choisy-le-Roi : fermeture le 16/08.

❖ Concernant les accueil physiques et permanence

Un état des lieux est en cours.



RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS CFTC

Mouvement du personnel

Les insuffisances professionnelles donnent elle lieu à un article 48 ?

Ces motifs de licenciement ne donnent pas lieu à un article 48. Il s'agit d'un licenciement pour motif personnel sans lien avec des faits fautifs.

Heures supplémentaires

Quels sont les indicateurs pour déclencher des HS ? Le solde ou le DJT? Des agents alertent sur un stress au travail car il appréhende l'organisation et surtout la façon dont cela va être annoncer pour résorber le solde.

Le recours aux heures supplémentaires est à l'appréciation du directeur de branche en fonction de critères de stocks et/ou délais. La participation aux heures supplémentaires n'est en aucun cas obligatoire, elle se fait sur la base du volontariat.

Télétravail

La commission télétravail va-t-elle avoir lieu cette année ?

Pouvez-vous nous communiquer les dates de renouvellement de télétravail? Qu'elle est la date de la prochaine campagne ?

La campagne annuelle des demandes de télétravail (primo-demandes ou renouvellement) débutera le 1^{er} avril 2024. Les notifications seront transmises sur la première semaine de juillet. Une commission télétravail sera organisée à l'issue de la campagne annuelle.

Relation client

Si la prime d'accueil n'étant plus soumises à 10 vacations dites "obligatoires", à quelle date l'information sera transmise aux agents et à la Gap afin d'éviter les erreurs sur les payes ?

L'information a bien été transmise à la gestion administrative du personnel et au CNGP, ainsi qu'à l'encadrement qui est chargé de communiquer à la gestion administrative du personnel les informations relatives à la tenue des permanences qui déclenchent le paiement de la prime article 23.

Candidature

La Direction peut-elle préciser les modalités en retour d'entretien suite à une VP ?

Combien de temps après le refus de poste, l'agent peut-il avoir un retour ? Par qui ?

Car les agents ne peuvent pas rester sans réponse à une demande de retour d'entretien et se faire envoyer de service à service.

L'agent dont la candidature n'est pas retenue doit dans un premier temps gérer sa déception mais quand il souhaite un feedback afin de s'améliorer, l'absence de réponse peut être considérée traduite comme un manque de considération voire de mépris.

Lorsqu'un retour d'entretien est sollicité, il est réalisé par le RIME dans les jours/semaines qui suivent la demande du salarié. Un complément d'information peut parfois être apporté par les opérationnels ayant participé au processus de recrutement, ce qui peut allonger le délai pour obtenir un retour complet.

Communication

Quand seront mises en place les affiches concernant les sanitaires femmes (informations sur les poubelles prévues pour les protections féminines et ne plus jeter dans les WC) ?

Des affiches ont été positionnées dans certaines toilettes.

Pour les toilettes restantes, les affiches ont vocation à être positionnées le 15 mars.

EAEA

Quelle est la démarche à suivre en cas de désaccord (évaluation/ appréciation/commentaire) L'agent doit il nécessairement signer son EAEA ?

L'EAEA doit nécessairement être signé par le salarié pour attester qu'il s'est bien tenu et pour permettre l'exploitation notamment des besoins de formation. Si besoin, la signature peut intervenir après un nouvel échange avec l'encadrement ; le salarié peut également rédiger un commentaire faisant part de son désaccord avant de signer et/ou contester l'évaluation auprès de sa hiérarchie.

Chauffage

Quel est le retour de l'expertise diligentée pour le chauffage ?

La direction compte-t-elle communiquer là-dessus ? Si oui, comment ?

La prestation est toujours en cours, un bilan sera communiqué quand tout sera terminé.

Contrat à durée déterminée

Un CDD qui arrive en fin de contrat (motif diverses : surcharge d'activité, congé maternité,...) à quel moment est-il prévenu d'harmoniser la communication au sein des services notamment lorsqu'il s'agit de confirmer une fin de CDD ?

Bien que la fin de contrat soit prévue à la signature, les agents qui se voient confirmer l'information au dernier moment et ont le sentiment de n'être que des bouches trous.

En cas de remplacement pour maladie, le renouvellement du CDD n'est pas toujours connu à l'avance car la direction doit attendre de disposer de la prolongation d'arrêt de travail pour effectuer le renouvellement.

Dans le cas d'un CDD pour surcroît temporaire d'activité, la décision de prolonger ou non le contrat est prise environ une semaine avant la fin de contrat.

PAD

Les agents sollicitent la pose de cloisons anti bruit comme cela existe dans d'autres services. Les nombreux passages sont source de perturbations et impactent la concentration nécessaire à un travail de qualité.

La direction n'envisage pas la pose de cloisons au PAD.

Formation

Le personnel est en sous-effectif, les agents se sentent sous pression malgré la bienveillance de leur Responsable. Des recrutements s'imposent. Que compte faire la Direction ?

Le renforcement du service développement des compétences est à l'étude, notamment au regard du profil souhaité.

Lutte contre la fraude

Le service est en sous-effectif, il manque un expert technique dans le domaine juridique.

Les deux juristes actuellement ont dû se former sur le tas.

Les seuls juristes actuellement sont 2 CDD, nous réclamons leur titularisation car il y a besoin permanent. Il y a trop de bureaucratie (trop de reporting) cela devient chronophage.
Il manque également du personnel côté investigation.
Qu'envisage la Direction ?

Plusieurs VP en CDI sont actuellement en cours pour renforcer le Pôle lutte contre la fraude :

- Attaché juridique (2 postes)
- Enquêteur (1)
- Rédacteur juridique (1)
- Responsable de proximité (1)

Ces VP font suite à l'intégration récente de 3 enquêteurs.

Prestataire du RIE

Le contrat arrive bientôt à échéance avec ce prestataire.
La Direction compte-t-elle renouveler ou changer de marché ?
Le personnel sera-t-il associé à ce choix ? Consultation / questionnaire.

Le marché prend fin en septembre 2024, un appel d'offre va être lancé au début du 2^{ème} trimestre 2024.
Dans le cadre du Code de la commande publique, la sélection du futur prestataire se fait en fonction d'un cahier des charges défini et des critères de sélection publiés à l'avance. Le personnel ne peut donc pas être associé à ce choix.



RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS FO

Les vacances de postes

Une VP parue récemment sur intranet pour un poste d'attaché juridique à la CRA inclue la mission de suppléer la responsable de service en tant que secrétaire tout en présentant en séance les dossiers. Le poste est ouvert aux niveaux 5A et 5B alors que le référentiel emploi joint à la VP indique qu'il relève du niveau 5B ou 6. Ce n'est pas la première fois que cette anomalie est constatée. Les élus FO en demandent la raison.

De plus, qu'en est-il de la VP pour un responsable de proximité à la C2S ?

Concernant le poste d'attaché juridique à la CRA, l'annonce mentionne bien un niveau 5A/B. Le référentiel emploi quant à lui précise que le poste est ouvert du niveau 5A à 6, il n'y a donc pas d'incohérence à ce sujet.

Concernant la VP de responsable de proximité à la C2S, celle-ci est toujours en cours.

Les missions

Les élus FO souhaitent connaître les affectations actuelles des agents qui assurent des missions dans d'autres services.

1 salarié assure actuellement une mission dans un autre service

Les écrêtements

Les élus FO souhaitent connaître le nombre d'heures écrétées sur chacune des dernières plages horaires 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 les documents joints en annexe.

La PFS

Les élus FO demandent les données chiffrées 2024 disponibles sur les activités des agents de la PFS en distinguant mois de janvier et mois de février. Quel est l'équilibre entre traitement des messages Eptica et prise d'appel ? Combien d'agents pratiquent les échéances IJ maladie ? Quelle est leur productivité ? Combien d'agents pratiquent uniquement l'activité téléphonique ?

Quel est l'effectif actuel CDI et CDD ? Combien y a-t-il de CSAD niveau 4 ? Combien y a-t-il de superviseurs ?

❖ **Concernant l'équilibre entre le traitement des messages Eptica et la prise d'appel**

Compte tenu de la forte volumétrie des flux téléphone et de la faible charge des flux courriels, la planification courriels en janvier et février est à minima, soit de 20% (soit une base de répartition minimum de 20/80).

❖ **Concernant le nombre d'agents pratiquant les échéances IJ maladie**

5 agents traitent actuellement des échéances middle office (IJ PE AS Maternité Paternité).

Aucun objectif de productivité n'a été fixé aux agents. A date, elle n'est donc pas mesurée, d'autant que les agents poursuivent leur montée en compétences (la 2nde formation s'est terminée le 1^{er} mars 2024).

❖ **Concernant le nombre d'agents pratiquant uniquement l'activité téléphonique**

26 agents dont 15 CDD et 11 CDI.

❖ **Concernant l'effectif actuel**

Actuellement, la PFS compte 67 CSAD à l'effectif, répartis comme suit : 52 agents sont en CDI et 15 sont en CDD. La PFS compte 8 CSAD niveau 4 et 4 superviseurs.

Les demandes de duplicata de bulletins de paie

Les élus FO demandent s'il existe une limite de temps pour demander la réédition d'un bulletin de salaire égaré par un agent.

Le délai de prescription opposable en matière de frais de personnel est de 3 ans.

GRH est paramétré un peu plus largement : ainsi sur mars 2024, la direction peut disposer des bulletins de paie d'avril 2020.

Les dates de réouverture des agences Ameli

Des travaux sont prévus ou en cours pour aménager les espaces numériques des agences Ameli. Les élus FO demandent la date de réouverture prévue pour chaque agence.

Les travaux seront organisés courant avril/mai et nécessiteront la fermeture des agences de :

Agence	Fermeture
Thiais	Le jeudi 25/04
Villejuif	Pas de fermeture (travaux prévus le mercredi 15/05)
Irly	Le mercredi 15/05
Champigny/ Créteil	Le vendredi 24/05

Le détail de l'effectif des services concernés par le flex office

Les élus FO demandent la complétude du tableau ci-dessous sur les effectifs des agents non managers des services qui sont censés basculer en flex office dans quelques mois :

Service ou pôle	Nombre de télétravailleurs	Nombre de non télétravailleurs
FENTI	31	20
PE AS	61	18
Prescrits	13	9
Prescripteurs	11	4
PJ / créances	12	6
CPS - CPOS	8	2

Les processus UIPAth

Les élus FO demandent le détail des automatisations de processus déployées dans la caisse, ainsi que celles qui sont en développement, avec un bref résumé.

A ce jour, 3 scénarios sont en production sur la Plateforme Nationale :

- **Contrôle PUMA Consommant –Non Consommant** : La campagne 2023-2024 est en cours de traitement (Etape 1 réalisée)
- **Contrôle PUMA DGFIP** : En attente de la date de démarrage
- **IF PN** : Scénario annuel

A venir sur la Plateforme d'exploitation après validation :

- **ELP**, Epuration des lignes Progrès DSIJ – Pré série finalisé, en attente du PV pour validation et nationalisation à la demande des caisses
- **MNU**, Modification de nom d'usage – pré série en cours pour validation
- **DR**, Double rattachement - pré série en cours pour validation

Le restaurant d'entreprise

Les élus FO demandent quand l'appel d'offre pour la restauration d'entreprise sera lancé. Les élus FO demandent à la Direction d'installer des hottes pour permettre au futur prestataire la cuisson de grillades et de frites.

Le marché prend fin en septembre 2024, un appel d'offre va être lancé au début du 2^{ème} trimestre 2024.

Les besoins de nouveaux équipements techniques nécessaires ou souhaités par le futur prestataire feront l'objet d'une analyse commune entre la Cpam et le nouveau titulaire du marché.