

	Commission de Traitement des Réclamations du Jeudi 11 avril 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 Stéphanie LECONTE (CFDT)
- Mme Fina LEBERNADY (CFTC)
- M. Antoine GIAMBIAGGI (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 mars 2024.

Voir les documents joints en annexe.

Heures supplémentaires

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

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

Des heures supplémentaires sont-elles prévues au mois d'avril 2024 ?

❖ **Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 2 mars 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 200 dossiers – 220 dossiers ont été traités.
 - DSIJ
L'objectif était fixé à 700 dossiers – 832 dossiers ont été traités.
 - DIADEME TI
L'objectif était fixé à 50 dossiers – 55 dossiers ont été traités.
 - DIADEME TS/TI
L'objectif était fixé à 50 dossiers – 104 dossiers ont été traités.
- **Sur le processus PRP** : Elle a concerné 11 salariés dont 3 cadres (mais 1 seul sur le pilotage). Elle a porté sur les activités suivantes :
 - DEMAT AAT
L'objectif était fixé à 440 dossiers – 482 dossiers ont été traités.

- CMI + CMP
L'objectif était fixé à 130 dossiers – 131 dossiers ont été traités.
 - DSIJ
L'objectif était fixé à 200 dossiers – 218 dossiers ont été traités.
 - EPURATION QUID et MEDIALOG
L'objectif était fixé à 250 dossiers – 262 dossiers ont été traités.
- **Sur le processus GDB** : Elle a concerné 11 salariés dont 2 cadres (mais 1 en pilotage). Elle a porté sur les activités suivantes :
- SMUT-instancier : 542 lignes faites
 - BEBE UIPATH DR EXCLU :
L'objectif était fixé à 60 dossiers – 64 dossiers ont été traités.
 - BEBES :
L'objectif était fixé à 60 dossiers – 70 dossiers ont été traités
 - SMUT-RIB :
L'objectif était fixé à 120 dossiers – 145 dossiers ont été traités
 - MAJ :
L'objectif était fixé à 50 dossiers – 60 dossiers ont été traités
 - CTRL PUMA UIPATH DIADEME NON PRIO CONSOMMANT :
L'objectif était fixé à 80 dossiers – 92 dossiers ont été traités
 - CURES :
L'objectif était fixé à 120 dossiers – 160 dossiers ont été traités.

❖ **Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 16 mars 2024**

- **Sur le processus PE** : Elle a concerné 14 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur les activités suivantes :
- DSIJ
L'objectif était fixé à 1200 dossiers – 1270 dossiers ont été traités.
 - DIADEME TI
L'objectif était fixé à 70 dossiers – 71 dossiers ont été traités.

❖ **Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 30 mars 2024**

- **Sur le processus PE** : Elle a concerné 16 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur l'activité suivante :
- DSIJ
L'objectif était fixé à 1500 dossiers – 1557 dossiers ont été traités.
- **Sur le processus GDB** : Elle a concerné 13 salariés dont 2 cadres (mais 1 en pilotage). Elle a porté sur les activités suivantes :
- BEBES :
L'objectif était fixé à 60 dossiers – 73 dossiers ont été traités
 - RIB :
L'objectif était fixé à 140 dossiers – 158 dossiers ont été traités
 - MAJ PAP :
L'objectif était fixé à 300 dossiers – 423 dossiers ont été traités
 - UIPATH DR EXCLU :
L'objectif était fixé à 60 dossiers – 67 dossiers ont été traités
 - CV DIADEME :
L'objectif était fixé à 140 dossiers – 152 dossiers ont été traités.

Une session d'heures supplémentaires est prévue le samedi 27 avril, et ce, pour les secteurs PE AS, GDB et 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 DRCADPS

- ▶ VP n°5 et Ucanss n°84606 – Niveau 5A/5B – Superviseur(e) – au sein de la PFS
 - Infructueuse puis relancée, actuellement en cours
- ▶ 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 organisé le 13/03
 - Candidat retenu : Monsieur BESNARD David – prise de fonction le 13 mai 2024.
- ▶ 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
 - 16 candidatures externes reçues
 - 3 CV transmis
 - Date d'entretien fixée au 23 avril 2024
 - 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, 4 institution et 13 hors institution)
 - 3 CV transmis
 - 3 candidats présélectionnés pour passer les tests écrits (1 interne et 2 institution) le 18/01
 - Entretiens prévus le 21/03
 - 2^{ème} entretien pour 1 candidat interne le 29 mars 2024
 - Candidature retenue : Mme TOURNIAIRE Daisy – prise de poste le 13/05.
- ▶ VP n°01 et Ucanss n°86272 – Niveau 4 – Conseiller(e) Accompagnement Santé – Missions Sociales
 - Annonce lancée du 27 février au 20 mars
 - 110 candidatures reçues (5 institution – 105 externes)
 - 9 CV transmis
 - 9 candidats sélectionnés pour les tests le 5/04/2024 (4 institution et 5 externes)
 - En cours

❖ Pour la DGA

- ▶ VP n°4 et Ucanss n°85945– Niveau 5A/5B – Chargé(e) d'études – au sein du service Médiation/Satisfaction
 - Infructueuse puis relancée, actuellement en cours

❖ Pour la DGRLCF

- VP Ucanss n°83479 – Niveau 3 – Technicien(ne) de prestations – au sein du pôle Etablissements
 - Annonce lancée du 11 janvier au 1er février 2024 puis relancée du 6 au 27 mars 2024
 - 54 candidatures reçues (3 internes – 2 institution et 49 externes)
 - 10 CV transmis
 - 6 tests écrits le 02/04/2024
 - Entretiens le 08/04/2024
 - En cours
- 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 (hors Institution) reçues
 - 7 CV transmis
 - Pas de test écrit
 - 3 candidatures retenues par les opérationnels
 - Entretiens intervenus les 14 et 18 mars
 - VP Infructueuse
- 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)
 - 2 CV transmis
 - Test le 2 avril 2024
 - Entretien le 9 avril 2024
 - En cours
- 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 (1 interne, 3 institution et 15 hors institution)
 - 6 CV transmis
 - 4 candidats présélectionnés pour tests écrit planifiés (1 interne, 2 institution et 1 externe) le 13/03
 - Entretiens prévus le 20/03
 - Candidat retenu – Mme CONSTANTIN Mélissa – prise de fonctions 13/05/2024.
- VP Ucanss n°85252 et 85297– Niveau 5A/5B/6 – 2 postes d'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
 - Candidates retenues : Mme DAVIDAS Carole – prise de fonctions le 27 mai 2024 et Mme LUCCHINI Florence – prise de fonctions le 2 avril 2024.
- VP n°16 et Ucanss n° 86620 – Niveau 5A/5B – Enquêteur(trice) – Pôle lutte contre la fraude
 - Annonce lancée du 4 au 25 mars
 - 52 candidatures reçues (1 interne, 2 institution et 49 externes)
 - 6 CV transmis
 - 3 candidats sélectionnés pour les tests le 28 mars 2024
 - Date de l'entretien fixée au 10 avril 2024
 - En cours

❖ Pour la DCF

- VP Ucanss n° 85721 – Niveau 4 - Rédacteur(trice) juridique – au sein du service Recours Contre Tiers
 - Annonce lancée du 16 janvier au 6 février 2024 puis relancée du 16 février au 8 mars 2024
 - 29 candidatures transmises
 - 22 CV présélectionnés
 - 9 candidats externes ont passé les tests les 01/03, 12/03 et 18/03
 - Des entretiens ont eu lieu les 1^{er} et 12 mars pour 8 candidats
 - Candidat retenu : M. FARAG Jacques – prise de fonction le 2 avril 2024.

- VP Ucanss n° 84650 – Niveau 3 – Technicien(ne) maîtrise des risques – au service Contrôle GDB et Frais de santé
 - Annonce lancée du 1er au 22 février 2024
 - Candidats retenus : Mme PLANCHENAUT Chanaëlle – prise de fonction le 6 mai 2024, M. José CARAMEZ – prise de fonctions le 15 avril 2024



Concernant les nouvelles VP depuis la dernière CTR

❖ Pour la DRCADPS

- VP n°12 et Ucanss n° 88418 – Niveau 5A – expert technique – pôle Accueil Physique
 - Annonce lancée du 3 au 24 avril 2024
 - En cours

❖ Pour la DGRLCF

- VP n°15 et Ucanss n° 88467 – Niveau 5A / 5B – attaché(e) juridique – à la Commission de Recours Amiable
 - Annonce lancée du 3 au 24 avril 2024
 - En cours

- VP Ucanss n° 88487 – Niveau 5B / 6 – attaché(e) juridique – au pôle Lutte contre la Fraude
 - Annonce lancée exclusivement en externe et ce, du 3 au 24 avril 2024
 - En cours

- VP Ucanss n° 87321 – Niveau 5B / 6 – Audiencier(e) – au service Contentieux
 - Annonce lancée exclusivement en externe et ce, du 15 mars au 5 avril 2024
 - En cours

❖ Pour la DGA

- VP n°22 et Ucanss n° 88399 – Niveau 5B / 6 – Contrôleur(se) de gestion – au Contrôle de Gestion
 - Annonce lancée du 3 au 24 avril 2024
 - 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 ?

Aucune autre procédure disciplinaire n'a été engagée depuis la dernière CTR et les deux procédures qui avaient été signalées à la CTR précédente sont toujours en cours.

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.

**RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS CFTC****Harcèlement moral**

Quelle est la procédure en cas de harcèlement moral ?

En cas de doute, à qui un agent peut/doit-il s'adresser ?

Y a-t-il un référent au sein de la Caisse ?

En cas d'agissement sexiste ou de harcèlement sexuel, les salariées peuvent s'adresser aux deux référentes de l'organisme, à savoir, Christelle Arnaud (pour l'employeur) et Christina Rodrigues-Martins (pour les représentants du personnel). En cas de suspicion de harcèlement moral, les salariés peuvent s'adresser à la cellule d'écoute RH ou toute personne de confiance susceptible de transmettre l'information aux services RH.

Cellule d'Ecoute RH

Combien d'agents ont sollicité cette cellule en 2023 ? Pour quels motifs et pour quel résultat ?

En 2023, 6 salariés ont été reçus en cellule d'écoute RH.

Les problématiques évoquées sont variables selon la situation personnelle ; plusieurs facteurs peuvent entrer en jeu (souhaits de mobilité fonctionnelle, difficultés relationnelles, éloignement géographique, etc.). Deux des personnes reçues ont quitté l'organisme ; trois des problématiques soulevées ont été résolues.

Qualité de l'eau

Des problèmes liés à la qualité de l'eau ont été détectés récemment dans certaines agences d'accueil entraînant la restriction de la consommation sur les fontaines ou sur les éviers.

Le problème a été signalé le jeudi en début de matinée, l'encadrement a communiqué le lendemain concernant une livraison de packs d'eau « dans la journée ». Or celle-ci n'a eu effectivement lieu que le lundi en milieu d'après-midi. Est-ce normal de laisser des agents sans eau autant de temps ?

La direction a commandé des bouteilles d'eau dès qu'elle a eu connaissance d'un éventuel risque concernant l'eau de certains sites.

Urgence Attentat

Le relèvement du Plan Vigipirate au niveau « Urgence Attentat » risque-t-il d'entraîner l'annulation de la journée du 14 juin ?

Quel est l'impact pour les accueils, PMI, CMS et autres sites recevant du public ? Peut-on faire un rappel des consignes ?

La direction n'envisage pas d'annuler l'assemblée générale du personnel prévue le 14 juin prochain.

Dans les agences, il est demandé aux agents de sécurité de réaliser systématiquement une fouille visuelle des sacs des personnes se présentant à l'entrée. Dans les structures de soin et de prévention, il n'y a pas de mesure complémentaire.

Cristolien

1- Les agents se font régulièrement alpaguer à l'entrée du Cristolien par des assurés souhaitant déposer des documents.

Ne serait-il pas possible d'envisager l'installation d'une boîte aux lettres sur les grilles au lieu de renvoyer les assurés vers une agence d'accueil ?

2- Les agents réclament la position d'un vigile, a minima aux heures d'entrée et de sortie, à la grille. Il ne leur appartient pas de faire office de vigile pour vérifier que toute personne se présentant à l'entrée est habilitée à y pénétrer.

Ne pourrait-on pas réfléchir à la possibilité d'installer un portique de sécurité fonctionnant avec la carte agent ?

❖ Concernant la venue d'assurés devant l'entrée du Cristolien

Il n'est pas envisagé d'installer une boîte aux lettres sur les grilles du siège car cette installation risquerait d'amener davantage d'assurés vers le siège social qui n'assure pas d'accueil.

❖ Concernant le positionnement d'un vigile à l'entrée du Cristolien

Dans le cadre du plan Vigipirate porté au niveau « Urgence attentat », un vigile est positionné de 8h30 à 9h30, de 11h45 à 14h et de 16h à 17h30 au niveau de l'entrée piétonne afin de vérifier le droit d'accès des personnes ne portant pas de badge et de réaliser une fouille visuelle des sacs de ces personnes.

Toutefois, comme rappelé par mail à tous du 29 mars dernier, la sécurité est l'affaire de tous et chacun(e) doit être vigilant(e) à ne pas être suivi(e) par une personne non pourvue d'un badge, à bien fermer le portail derrière soi et à ne pas utiliser à pied le portail destiné aux véhicules.

La direction rappelle également que le port du badge est obligatoire et doit être visible.

Concernant l'installation d'un portique de sécurité, une étude de faisabilité et d'opportunité est en cours.

Lenteurs informatiques

Les applications métier sont de plus en plus sujettes à des lenteurs impactant les délais de traitement et/ou les temps de travail.

L'exemple de Chronogestor est flagrant : des agents attendent quelques minutes avant de pouvoir badger le matin. Quelle est la position de la Direction et compte-t-elle s'emparer du sujet ?

La direction confirme des ralentissements des applicatifs le matin ; ces ralentissements sont en partie dus à l'initialisation des paramètres de sécurité du PMF. Le service informatique fera remonter la problématique au niveau national.

Retards

Peut-on réfléchir à une harmonisation de la tolérance accordée pour les retards minimes du matin ? Des agents arrivant avec moins de 5 minutes de retard sont systématiquement convoqués par leur encadrement, ajoutant ainsi du stress supplémentaire.
Qu'en pense la Direction ? Envisage-t-elle de sensibiliser l'encadrement pour demander plus de flexibilité ?

La direction rappelle que le protocole horaires variables en vigueur dans l'organisme offre une flexibilité importante permettant une arrivée étalée sur plus de 2 heures. Les salariés doivent s'inscrire dans ce cadre.

Carte Edenred

Les agents disposant de la carte Edenred constatent des retards récurrents dans le rechargeement de celle-ci. La Direction a-t-elle ou compte-t-elle faire un rappel au prestataire ?

Le chargement de la carte Edenred était jusqu'alors réalisé trop tôt ; il a récemment été realigné avec la réalisation des opérations de paie : en effet, les droits sont fiabilisés et attribués peu avant la fin du mois et à peu près concomitamment avec le versement du salaire.

Parcours professionnelle

Actuellement, en cas de souhait de changement de poste, il est réclamé obligatoirement 30 mois de présence sur le poste occupé, qu'il s'agisse d'un agent confirmé avec de l'ancienneté au sein de la Caisse ou non. La Direction envisage-t-elle d'assouplir cette règle ?

La direction rappelle que chaque prise de fonctions sur un emploi implique un fort investissement des services RH, de l'encadrement et des collègues accueillant. C'est en contrepartie de cet investissement que la direction entend qu'un salarié occupe son emploi pendant au moins 30 mois avant d'accéder à un autre emploi. Il n'est pas envisagé de revenir sur cette règle.

PFS

Le volume d'heures hebdomadaires est-il imposé lors d'un recrutement en CDI ? L'agent a-t'il le choix ? En effet, le nombre d'heures permet un choix d'option des RTT. Certains agents se sont vus proposer des contrats de 39 heures et d'autres de 37 heures. Quelles en sont les raisons ?

La formule de temps de travail à 37h est préconisée à la PFS car elle est davantage compatible avec la réalisation des activités du service mais chaque salarié est libre de choisir sa formule RTT.

Fontaines à eau

Les fontaines sont sales. Que compte faire la Direction ? Est-il prévu un entretien régulier ? Un nettoyage par le prestataire ou nos services ?

Un entretien régulier est effectivement prévu, constitué d'une part, d'un nettoyage hebdomadaire par le prestataire de ménage et d'autre part, d'un nettoyage tous les deux mois par le prestataire en charge de la maintenance des fontaines à eaux. En outre, une maintenance plus globale a lieu tous les six mois ; la prochaine de ce type est prévue pour ce mois d'avril. Un rappel a été fait aux deux prestataires, le 4 avril 2024.

Il convient de noter que, malheureusement, certains salariés vident du café et/ou du thé voire d'autres breuvages dans les fontaines, ce qui a pour effet d'encrasser leurs grilles et leurs conduits d'évacuation. Des affiches seront prochainement apposées près des fontaines aux fins d'éviter la réitération de ce type de comportement.



RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS FO

Les missions

FO souhaitent connaître les affectations actuelles des agents qui assurent des missions dans d'autres services. C'est-à-dire dans quel service les agents en mission sont rattachés.

1 salarié assure actuellement une mission dans un autre service ; le service concerné est le Pôle Accès aux Droits.

Les écrètements

Les élus FO souhaitent connaître le nombre d'heures écrêtées sur chacune des deux 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 documents joints en annexe.

Les sorties libres en arrêt de travail

Les élus FO demandent si les agents en arrêt de travail en sorties libres peuvent communiquer des créneaux différents de présence au domicile chaque jour de la semaine.

Par ailleurs, les élus FO demandent si le prestataire assurant les contre-visites médicales peut intervenir le week-end.

En cas de sortie libre sans restriction d'horaire, les salariés doivent communiquer un créneau quotidien de 2 heures entre 9h et 18h au cours duquel le médecin réalise sa visite ; le créneau doit être identique chaque jour de la semaine. Les contre visites médicales sont réalisées du lundi au vendredi.

Proche à contacter en cas de problème

À l'embauche, les agents doivent communiquer les coordonnées d'un proche à contacter en cas de problème. Les élus FO demandent que la Direction procède à une mise à jour du fichier ou, à minima, informe les agents qu'il est possible de modifier le nom et les coordonnées du proche en mettant en place un suivi.

Il n'existe pas, à la caisse, de moyen global informatisé de recensement des modifications.

Toutefois, les salariés qui le souhaitent peuvent adresser un mail sur la BAL générique du service du personnel (service.personnel.cpam-val-de-marne@assurance-maladie.fr).

Les chaussures de sécurité des agents de sécurité

Les élus FO demandent à la Direction de vérifier que l'ensemble des agents de sécurité dispose de chaussures adaptées, notamment en agence Ameli. Le cas échouant, les élus FO demandent un rappel au prestataire en ce sens.

C'est l'employeur des agents de sécurité mis à la disposition de la caisse qui est responsable de la dotation en chaussures de sécurité de son personnel. Un rappel sur ce point a été fait au prestataire.

Le titre-restaurant

Les élus FO souhaitent que leur soient communiqués les nouveaux montants employeur et salarié du titre restaurant ainsi que la date à laquelle le titre restaurant sera réévalué.

L'accord relatif à la participation des organismes de Sécurité sociale aux titres restaurant, conclu le 27 février, a été agréé le 12 mars 2024 pour une entrée en vigueur au 1er mai 2024. Cet accord porte la part patronale par titre-restaurant de 5,79 € à 6,91 €, soit une hausse de près de 20 %. La valeur faciale du titre restaurant s'élèvera ainsi à 11,52 €.

La cotisation complémentaire santé

Les élus FO demandent le tarif 2024 de la cotisation sur la complémentaire santé. La part employeur a-t-elle été augmentée ?

La direction ne dispose d'aucune information nationale sur une augmentation possible de la part employeur.

Pour mémoire, la participation de l'employeur est actuellement de 50%, tant sur les contrats isolés que sur les contrats famille.

→ Pour un contrat isolé, le taux forfaitaire est de 0.335 % et le taux sur le salaire de 0.807 %.

→ Pour un contrat famille, le taux forfaitaire est de 0.669% et le taux sur le salaire de 1.614 %.

L'employeur ne participe pas au financement des cotisations facultatives.

La softphonie

La Direction s'apprête à déployer massivement la softphonie, notamment auprès des agents non télétravailleurs. Les élus FO sont attachés au libre choix entre softphonie et téléphone portable professionnel mais il apparaît que ce n'est pas l'orientation de la CNAM.

Selon FO, la solution de softphonie actuelle n'est pas satisfaisante. Des améliorations qui apporteraient une significative valeur ajoutée seraient appréciées tant au niveau de l'ergonomie du logiciel qui est affreuse qu'au niveau des fonctionnalités, notamment un répondeur et le transfert d'appel. Qu'en pense la Direction ?

La direction rappelle que la solution de softphonie retenue permet le renvoi d'appel et confirme qu'elle sera déployée selon les modalités présentées lors de l'assemblée plénière du CSE du 27 mars dernier.

La direction rappelle en outre que les lignes téléphoniques fixes ne disposent plus de boîte vocale depuis la crise du covid-19 conformément aux orientations nationales.

Les demandes de rupture conventionnelle

Il semble que les demandes de rupture conventionnelle soient nombreuses dernièrement. Afin d'en apprécier l'ampleur, les élus FO demandent la complétude du tableau suivant :

année	2021	2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022	2023	2023	2023	2023	24
trim	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1
demandes													
accords													

Le nombre de demandes de rupture conventionnelle et d'accords au cours des dernières années se décompose comme suit :

Année	2021	2022	2023	T1 2024
Demandes	21	15	21	9
Accords	16	10	9	3

L'assemblée générale du 14 juin 2024

Cet évènement reste particulièrement mystérieux. Les élus FO demandent des précisions.

Comme indiqué par mail à tous le 18 janvier dernier, il s'agit d'une assemblée générale du personnel.

DESMOS, le logiciel des CMS

Les élus FO demandent un état des lieux de cet applicatif abominable.

Lors de la dernière CTR, la Direction a précisé que le recours à une autre solution était envisagé. Les élus FO considèrent qu'en l'absence d'avancée significative, ce changement est nécessaire. Cette situation ne peut plus durer dans un contexte où le transfert des centres de santé vers le groupe UGECAM est dans les cartons. Il y va de leur pérennité.

La Direction confirme les éléments de réponse apportés le mois dernier.

Les difficultés rencontrées avec l'outil DESMOS ont fait l'objet d'une réunion avec le prestataire le 10/01 dernier et la mise en place d'une offre de service de la part de celui-ci :

- La mise en place d'un rdv hebdomadaire avec un technicien expert dédié à la CPAM,
- La réalisation d'ateliers en présentiel avec les utilisateurs (agents administratifs, professionnels médicaux et para médicaux), réalisés 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.

La cyber-attaque sur les opérateurs de tiers-payant

Des données personnelles de 33 millions de clients de mutuelles ont été récupérées par des hackers entre le 20 janvier et le 4 février 2024. Les agents de sécurité sociale sont concernés, et a fortiori les agents de la CPAM 94. Les élus FO demandent l'ensemble des éléments dont dispose la Direction à ce jour sur la nature des données et sur les risques encourus pour les agents.

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

Loi Sécur et agents des CMS et PMI

La Direction s'est engagée il y a plusieurs mois à solliciter la CNAM sur l'attribution éventuelle du dispositif Sécur pour les agents CPAM 94 des établissements de santé, ou a minima à l'attribution de points de compétence afin de combler le préjudice financier, une revendication que FO porte au niveau national pour le personnel médical et de la sphère sociale de l'institution. Les élus FO demandent où en est cette démarche.

La direction confirme qu'elle a sollicité la caisse nationale concernant la possibilité d'appliquer la prime Sécur aux personnels des PMI ; elle est dans l'attente d'une réponse.

Le personnel des centres de santé n'est pas concerné par cette demande.

Le portail applications informatiques

L'ergonomie de cet applicatif a changé et s'avère bien pire que la précédente. Il arrive fréquemment de cliquer sur le mauvais logiciel, surtout depuis un écran de petite taille. C'est relou. Les élus FO demandent que le portail soit amélioré.

La direction n'a pas identifié de problématique quant au fait de cliquer sur les logiciels depuis le nouveau portail des applications informatiques et rappelle qu'un temps d'adaptation est toujours nécessaire pour s'approprier une nouvelle ergonomie.

Le bilan d'étape

Les élus FO demandent si l'entièreté des services de la caisse a pratiqué le bilan d'étape de l'entretien d'évaluation. Celui-ci est-il obligatoire ?

Le bilan d'étape n'est pas obligatoire mais il est recommandé pour permettre d'assurer un suivi efficace des objectifs et des éventuels besoins d'accompagnement. Ils n'ont pas été réalisés dans tous les services mais certains services ont recours à des entretiens intermédiaires non formalisés dans ALINEA.



RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS CFDT

Réunions « Retraite »

Plusieurs agents inscrits à une formation « préparer sa retraite » en mars ont vu leur session annulée sine die. Dans la mesure où ces personnes doivent partir dans quelques mois en retraite, les formations seront-elles reprogrammées rapidement ?

La direction recense actuellement les personnes souhaitant bénéficier de cette formation et la reprogrammera rapidement (date encore inconnue). En complément de la formation, une réunion d'information collective est prévue le 18 juin prochain.