

	<b>Commission de Traitement des Réclamations du Jeudi 9 novembre 2023</b>	Direction Adjointe en charge des Ressources
---	---	--

**Participants :**

**Pour la direction**

- Mme Christelle ARNAUD, Coordonnatrice du Pôle Gestion des Ressources Humaines
- Mme Stella GUILLIN, Attachée juridique aux relations sociales

**Pour les organisations syndicales**

- Mme Stéphanie LECONTE (CFDT)
- Mme Maeva HIMED (CFTC)
- Mme Samia FRAIOUI (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 d'octobre 2023.

Voir les documents joints en annexe.

**Heures supplémentaires**

Des heures supplémentaires ont-elles été effectuées au cours du mois d'octobre 2023 ?

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

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

❖ **Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 14 octobre 2023**

- **Sur le processus PE/AS** : Elle a concerné 16 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - DIADEME TI  
L'objectif était fixé à 100 dossiers – 114 dossiers ont été traités.
  - DSIJ  
L'objectif était fixé à 1130 dossiers – 1322 dossiers ont été traités.
  - PRN  
L'objectif était fixé à 80 dossiers – 113 dossiers ont été traités.
- **Sur le processus RCT** : Elle a concerné 10 salariés dont 1 cadre (tous en télétravail).

❖ **Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 21 octobre 2023**

- **Sur le processus PAD / ACCUEIL** : Elle a concerné 15 salariés dont 1 cadre (tous en télétravail). Elle a porté sur l'activité de la CSS :
  - L'objectif commun était fixé à 490 dossiers – 610 dossiers ont été traités.

- **Sur le processus contrôle PE/AS**: Elle a concerné 5 salariés dont 2 cadres (tous en télétravail).
- **Sur le processus RCT** : Elle a concerné 7 salariés dont 1 cadre (tous en télétravail).

❖ **Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 28 octobre 2023**

- **Sur le processus RCT** : Elle a concerné 5 salariés dont 2 cadres (tous en télétravail).

Pour le mois de novembre 2023 :

- deux séances d'heures supplémentaires sont programmées les samedis 18 et 25 novembre 2023 pour la CSS ;
- une séance d'heures supplémentaires est programmée le samedi 18 novembre 2023 au sein de la DP (PRP, PEAS, GDB et FDS).

**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 30 et Ucanss 73917 – 2 Enquêteurs – Niveau 5A/5B – au pôle lutte contre la fraude

- Annonce lancée jusqu'au 14/07
- Annonce prolongée jusqu'au 11/08
- 95 candidatures reçues (89 externes et 6 internes)
- 11 candidats ont passés les tests écrits (6 externes et 5 internes)
- Des entretiens se sont déroulés le 15/09
- Candidature retenue : Madame FORNAL Florence – niveau 5A – prise de fonction le 6 novembre 2023
- La VP est toujours en cours pour le deuxième poste
- Annonce lancée jusqu'au 19/10
- 29 candidatures reçues (22 internes et 7 externes)
- 5 candidats ont passés les tests écrits (2 internes et 3 externes)
- 5 candidats ont été reçus en entretien le 25/10
- En cours.

► VP 32 et Ucanss n°76658 – Chargé d'études – Niveau 5A – au pôle établissements régulation et accompagnement

- Annonce lancée jusqu'au 11/09
- 10 candidatures externes reçues
- VP infructueuse relancée sous le n°78119
- Annonce lancée jusqu'au 11/10
- 15 candidatures externes reçues
- 2 candidats ont passé les tests écrits
- En cours.

► VP 35 – Responsable de service – Niveau 8 – au pôle des relations conventionnelles avec les professionnels de santé

- VP publiée en interne
- Annonce lancée jusqu'au 29/09/2023
- 3 candidatures internes reçues
- 3 candidats ont passé les tests écrits les 3 et 5/10
- 3 candidats ont été reçus en entretien les 9 et 10/10
- Candidature retenue : Madame Céline GUNTHER – prise de fonction le 01/11/2023

► VP 36 et Ucanss n°77338 – Conseiller Etablissements – Niveau 5A – au pôle établissements régulation et accompagnement

- VP publiée en interne et externe
- Annonce lancée jusqu'au 26/09/2023
- 18 candidatures reçues (16 externes et 2 internes)
- 2 candidats internes ont passé les tests écrits le 29/09
- 2 candidats ont été reçus en entretien le 10/10
- Candidature retenue : Madame Marine POPOVIC – prise de fonction le 01/12/2023

► VP Ucanss n°78598 – 3 Audienciers – Niveau 5A – au service contentieux

- VP publiée en externe
- Annonce lancée jusqu'au 20/10/2023
- 3 candidatures externes reçues
- 1 candidat a passé les tests écrits le 02/11
- Annonce relancée jusqu'au 13/11
- En cours.

❖ Pour la DRCADPS

► VP 28 et Ucanss 72664 – Assistant Médical – Niveau 4E – au CMS de Choisy-le-Roi

- Annonce lancée jusqu'au 22/06 et prolongée jusqu'au 07/07
- Infructueuse
- Annonce relancée du 04/09 au 25/09
- 33 candidatures externes reçues
- Pas de test écrit.
- En cours.

► VP 38 – Conseiller Accompagnement Santé – Niveau 4 – au sein du service missions sociales

- Annonce lancée jusqu'au 20/10
- 5 candidatures internes reçues
- 5 candidats ont passé les tests écrits le 25/10
- 5 candidats seront reçus en entretien les 15 et 16/11
- En cours.

► VP 39 et Ucanss n°78736 – Coordonnateur – Niveau 9 – au pôle accueil physique et accès aux droits

- VP publiée en interne et externe
- Annonce lancée jusqu'au 03/11/2023
- 48 candidatures reçues (2 internes et 46 externes)
- 7 candidats sélectionnés pour passer les tests écrits (2 internes et 5 externes)
- En cours.

► VP 40 et Ucanss n°79069 – 2 Techniciens de prestations – Niveau 3 – au sein du pôle accès aux droits

- Annonce lancée jusqu'au 26/10
- Titularisation d'une CDD : Madame Vanessa BAUMGARTNER – prise de fonction le 14/10/2023.
- VP toujours en cours pour le 2<sup>ème</sup> poste.
- 69 candidatures reçues (3 internes et 66 externes)
- En cours.

► VP 41 et Ucanss n°78951 – Responsable de service – Niveau 7 – au sein du service prévention

- Annonce lancée jusqu'au 27/10
- Annonce prolongé jusqu'au 06/11
- 51 candidatures externes reçues
- En cours.

❖ Pour la DAR - DRH

- VP Ucanss 72320 – 2 Techniciens Infrastructures matériel logiciel – Niveau IIB – au service informatique
  - Annonce lancée jusqu'au 14/06
  - 2 candidatures externes reçues
  - 1 candidat a été reçu en entretien le 15/06
  - Le candidat retenu s'est désisté
  - Une promesse d'embauche a été faite à Monsieur Lionel DUMONT – prise de fonction le 16/10
  - La VP est toujours en cours pour le deuxième poste.
- VP Ucanss n°75727 – Expert système réseau - Niveau 6 – au service informatique
  - VP publiée en externe
  - VP relancée jusqu'au 31/10
  - 4 candidatures externes reçues
  - 2 candidats ont été reçus en entretien les 12 et 24/10
  - Un entretien est planifié le 09/11
  - En cours.

❖ Pour la DCF

VP Ucanss 75997 – Rédacteur(trice) juridique – Niveau 4 – Recours contre tiers

- VP publiée en externe
- VP infructueuse
- Annonce relancée jusqu'au 24/10
- 1 candidature externe reçue.
- 1 candidat a passé un test écrit le 24/10
- 1 candidat a été reçu en entretien le 24/10
- Candidature retenue : Madame Anaïs LEMOINE – prise de fonction le 06/11

 Concernant les nouvelles VP depuis la dernière CTR

❖ Pour la DGRLCF

- VP Ucanss n°79778 – Audiencier – Niveau 5A – au service contentieux
  - VP publiée en externe
  - Annonce lancée jusqu'au 13/11/2023
  - En cours.
- VP 43 et Ucanss n°79153 – Investigateur – Niveau 4 – au pôle lutte contre la fraude
  - VP publiée en interne et externe
  - Annonce lancée jusqu'au 01/11/2023
  - 27 candidatures reçues (2 internes et 25 externes)
  - 5 candidats ont passé les tests écrits (2 internes et 3 externes)
  - 4 entretiens sont prévus le 09/11/2023
  - En cours.
- VP 42 et Ucanss n°79149 – Rédacteur juridique – Niveau 4 – au pôle lutte contre la fraude
  - VP publiée en interne et externe
  - Annonce lancée jusqu'au 01/11/2023
  - 31 candidatures reçues (1 interne et 30 externes)
  - 2 candidats ont passé les tests écrits le 27/10
  - 2 entretiens sont à programmer
  - En cours.

- VP 46 et Ucanss n°79351 – Délégué numérique en santé – Niveau 4 – au pôle délégués numériques en santé
- VP publiée en interne et externe
  - Annonce lancée jusqu'au 03/11/2023
  - 20 candidatures reçues (6 internes et 14 externes)
  - 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 ?

Depuis la dernière CTR, deux procédures disciplinaires ont été déclenchées.

#### **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 l'entrée en vigueur de la législation relative à la présomption de démission, une mise en demeure a été adressée à un agent. Ce dernier n'ayant pas donné suite, la direction a mis en œuvre la présomption de démission.

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

### **RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS CFDT**

#### **Heures supplémentaires et complémentaires**

La direction de l'URSSAF a pris une décision unilatérale concernant la majoration des heures supplémentaires et complémentaire : Majorations des heures supplémentaires sur octobre à décembre (50 % au lieu de 25 % pour les heures supplémentaires, 25 % au lieu de 10 % pour les heures complémentaires).

La direction envisage t'elle d'augmenter la majoration comme cela est prévu à l'URSSAF ?

Il n'est pas envisagé d'augmenter la majoration des heures supplémentaires et complémentaires, comme cela est prévu à l'URSSAF.

#### **Digiposte et bulletin de paie**

Les agents qui n'ont pas adhéré à DIGIPOSTE ne sont pas tous traités de la même façon.

En effet, certains reçoivent leur bulletin de paie original en couleur par courrier alors que d'autres se voient remettre une copie en noir et blanc de mauvaise qualité et ce, dans des délais extrêmement longs.

Pour exemple, un agent qui a fait connaitre sa décision de ne pas adhérer dès la mise en place du nouvel outil n'a, le 19 du mois suivant, toujours pas son BP.

De plus, il est répondu à certains que la copie en noir et blanc est la seule option.

Les élus CFDT demandent à la direction de revoir le circuit afin que les agents ne soient pas autant pénalisés, soient traités de manière équitable et réceptionnent tous une fiche de paie originale.

Depuis le mois d'août, les bulletins de salaire des agents qui n'ont pas opté pour le coffre-fort numérique sont tous imprimés à la GAP en noir et blanc sur du papier classique format A4. Ces bulletins de paie édités sont des originaux. Ils sont mis sous pli et ventilés vers le 10 de chaque mois auprès des secrétariats de direction.

#### **Mise à jour du répertoire des pôles / annuaire**

Les salariés constatent que les noms des interlocuteurs des pôles ne sont pas mis à jour alors même que ces derniers peuvent avoir quitté leurs fonctions depuis 1 an.

Pour des activités plus fluides, les élues CFDT demandent la mise à jour régulière de ce type d'outil mis à disposition des salariés.

L'ANR est le reflet de la codification des services mise à jour chaque début d'année. Les mises à jour des fiches individuelles agents et des responsables de pôles et de services sont effectuées très régulièrement et les administrateurs ANR restent à disposition pour intervenir sur les modifications d'interlocuteurs sur la BAL : [adm\\_rh-anr.cpam-val-de-marne@assurance-maladie.fr](mailto:adm_rh-anr.cpam-val-de-marne@assurance-maladie.fr)

#### **Tisanerie**

Il n'y a toujours pas d'eau dans la tisanerie du 3ème étage et la machine à café n'est en conséquence toujours pas utilisable.

La direction a-t -elle des explications sur ce délai très long ? La réparation sera-t-elle bientôt effective ?

La tisanerie a été remise en service le 7 novembre 2023.

#### **Desmos – centre de santé**

Les salariés des centres de santé constatent que DESMOS ne fonctionne toujours pas de façon optimum.

De nouvelles mises à jour sont-elles encore prévues ? Comment la direction peut-elle rassurer les salariés ?

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.

#### **Cristolien / sanitaires**

La direction peut-elle indiquer aux élues CFDT la date de fin des travaux dans les sanitaires, SVP ? Les distributeurs de savon et essuie main sont indisponibles ou difficilement accessibles (car déposés à même le sol) ce qui reste très ennuyeux en termes d'hygiène et de contamination possible.

Les distributeurs essuie mains ont été remis en place et les distributeurs à savon ont été remplacés et installés.

#### **Cristolien / Fientes de pigeons devant le portique d'entrée**

Le personnel a pu constater les travaux de nettoyage au karcher fait à l'entrée du bâtiment et en est satisfait.

Les salariés souhaitent que cette opération soit régulièrement reconduite.

Que prévoit la direction en termes de régularité ?

La direction veille à l'entretien régulier des abords du bâtiment : la fréquence du nettoyage sera adaptée au besoin.

#### **Circulaire du 18/07/2023 – dictionnaire national des compétences : évolution des pratiques d'évaluation et de gestion des compétences**

Cette nouvelle circulaire va certainement entraîner des changements importants dans l'évaluation des salariés de la branche Maladie dans la mesure où des modifications ou des créations de référentiels de compétence seront intégrées dans Alinéa fin 2024.

La direction connaît-elle déjà les référentiels qui seront particulièrement modifiés ? Envisage-t-elle de communiquer collectivement ou individuellement auprès des salariés sur cette circulaire ?

Les élus seront informés des changements induits par le dictionnaire national des compétences à l'occasion d'une assemblée plénière du CSE lorsque la CNAM aura communiqué des directives / informations plus précises sur ce projet.

#### **Pas de compétences**

Les élues CFDT souhaitent savoir si la direction a déjà communiqué sur les attributions de pas de compétences.

La direction peut-elle indiquer aux élus la répartition du taux d'attribution entre les employés et les cadres pour cette année :

- % pour les employés ?
- % pour les cadres ?

La direction peut-elle confirmer qu'une enveloppe supplémentaire sera possible ? Quand les agents de la 2ème vague seront-ils informés ?

 **Concernant la communication sur les attributions de pas de compétence**

La direction confirme qu'une communication a été faite au niveau des services.

 **Concernant les taux d'attribution**

- 30,54% d'employés ont bénéficié de pas de compétences ;
- 32,89% de cadres ont bénéficié de pas de compétences.

Au total, 31,40% des salariés ont bénéficié de pas de compétences.

 **Concernant une éventuelle enveloppe supplémentaire**

A ce jour, la direction ne peut pas confirmer qu'une enveloppe supplémentaire sera possible.

**Vigipirate**

Le directeur général a communiqué le 17/10/2023 sur le plan « Vigipirate – Urgence Attentat » et a indiqué : « Des ensembles de portes badges ont été commandés pour tous les personnels et seront très prochainement mis à disposition de chacun ».

Les élues CFDT souhaitent savoir quand les portes badges seront-ils mis à disposition et comment sera organisée la distribution ?

Les portes badges ont été commandés bien avant le plan Vigipirate afin d'être donnés aux agents lors de la remise des nouvelles cartes par la GAP. Cette distribution se fait progressivement par service, voire par étage, d'abord au Cristolien puis sur les autres sites. Elle se déroulera également sur 2024 car les possibilités de commande de cartes sont restreintes.

**Revalorisation de la valeur du point au 1<sup>er</sup>/07/2023**

Lors du CSE du 20 octobre dernier, la direction a informé les élus que la Comex de l'UCANSS a annoncé en séance du 11/10/2023 la majoration de 1,5 % de la valeur du point à compter du 1er/07/2023 et que cette mesure serait effective sur les BP du mois de Novembre 2023.

En date du 23/10/2023 la circulaire RH n°13/2023 est parue dans l'Intranet sans information préalable sur le bandeau d'annonce principale pour avertir les salariés.

De fait, les salariés sollicitent souvent les élus pour savoir quelles sont les modalités d'application de cette revalorisation.

Aussi, la CFDT demande à la direction de bien vouloir faire une annonce générale à l'ensemble du personnel avec un « push mail » à tous par exemple.

La direction prend note de la demande et procédera à une information à tous.

**Formation e-learning « Tout savoir sur le PHISING »**

En date du 04/10/2023 le DCF de la caisse a communiqué sur "la sécurité informatique comme étant l'affaire de tous" et qu'à ce titre un module de formation en e-learning (avec Syfadis) serait déployée auprès de tous les agents de la caisse à réaliser entre le 10/10 et jusqu'au 30/11/2023.

Depuis, les agents ont bien reçu le lien de connexion pour réaliser cette formation de 45 minutes en ligne et également des relances, mais certains salariés ne parviennent pas à la faire suite à la migration sous Microsoft 2016 (semble-t-il). En effet, on parvient à se connecter avec le lien (dont login est pré-identifié + saisir le mot de passe), mais une fois sur la plateforme de la formation dédiée, on ne peut cliquer sur rien, les différentes étapes (Intro / Tout savoir / Pour aller plus loin / Pour finir) du déroulé de formation restent figées. Finalité, après plusieurs tentatives d'échec et la durée très longue de cette formation en ligne, les salariés abandonnent.

La CFDT demande à la direction d'intervenir sur cette problématique et à défaut de prolonger le délai de réalisation au-delà du 30/11/2023 ?

La migration d'Office 2016 n'engendre aucune difficulté sur l'usage de la plateforme de e-learning.

Si la problématique se renouvelle, les agents sont invités à prévenir leur responsable et se rapprocher du service développement des compétences.

#### **Campagne de vaccination antigrippale**

Le 19/10/2023 un « push-mail » a été envoyé aux salariés les informant que le service Santé au Travail organisait une nouvelle campagne de vaccination contre la grippe et que les inscriptions étaient ouvertes par mail uniquement pour obtenir un RDV ensuite.

Suite à la sollicitation de plusieurs agents, la CFDT demande des précisions sur cette campagne :

-Sur quelle périodicité s'échelonne-t-elle ?

-Bien les vaccins sont délivrés par le service santé au Travail, si un salarié apporte lui-même sa dose de vaccin le SST acceptera-t-il de réaliser l'injection ?

#### Concernant le contenu du pushmail

Les inscriptions sont demandées par mail comme chaque année. Toutefois, le service Santé au Travail ne refuse pas les inscriptions par téléphone quand le besoin est exprimé.

#### Concernant la périodicité

La vaccination se déroulera principalement sur le mois de novembre et se poursuivra en décembre, en fonction des besoins et reports pour guérison d'une maladie ORL, fin de traitement antibiotiques, etc.

#### Concernant la délivrance des vaccins

Le salarié qui bénéficie d'une prise en charge peut se faire vacciner au service de santé au travail. Il est invité à retirer le vaccin en pharmacie, venir avec son vaccin et sa prise en charge le jour du rendez-vous avec l'infirmière CPAM.

#### **MAJ des données dans GESTPARK Cristolien**

Le 20/10/2023 les salariés, utilisant une place de parking, ont reçu un mail les informant de la mise à jour nécessaire de leurs données dans Gestpark suite à la future mise en place d'un nouveau mode d'accès aux parkings par lecture des plaques d'immatriculation. Cette mise à jour obligatoire doit être faite avant le 10/11/2023.

Sachant que les congés actuels de la Toussaint neutralisent ce délai de mise à jour dans Gestpark ou va l'écourter pour nombreux d'agents, comment faire après le 10/11/2023 pour les salariés concernés qui n'ont pas pu le faire ?

Les agents qui n'auront pas eu la possibilité de mettre à jour leurs données dans Gestpark avant le 10/11/2023 pourront le faire après cette date. Leur demande de modification sera prise en compte.

### **Jour de fractionnements**

Pour l'attribution des jours de fractionnement (code 116), la règle est la suivante :

-Si, à compter du 1er octobre, il reste au moins 5 jours ouvrés de congés à prendre, l'agent bénéficie de 2 jours supplémentaires de congé pour fractionnement.

-Si, à compter du 1er octobre, il reste 2, 3 ou 4 jours ouvrés de congés à prendre, l'agent bénéficie de 1 jour supplémentaire de congé pour fractionnement.

Concernant les jours restant à prendre à compter du 1er octobre et la notion de « au moins 5 jours ouvrés » cela inclut-il l'ensemble des congés pouvant être pris selon l'article 38 de la CCN (congés code 111, 112, 117, 128) où faut-il seulement tenir compte des congés principaux restant au 1er/10 ?

Les congés pris en compte dans la notion de « au moins 5 jours ouvrés » sont :

- Le congé principal
- Les congés mobiles
- Les congés supplémentaires (congé d'ancienneté, enfant à charge, etc.).

## **RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS CFTC**

### **Accueil**

Quand les accueils seront-ils équipés de socle pour l'ordinateur portable ?

Les agents d'accueil ont énormément de ralentissement informatique qui engendre pour certains des pertes de temps de 20 à 30 minutes pour badger, notamment à Champigny-sur-Marne.

Les applications ont du mal à se mettre en route. Cela n'est pas facile à gérer devant les assurés.

De plus la CFTC demande que les accueils aient deux écrans dans les boxes. Pour une facilité de travail pour les agents.

À Créteil Mont-Mesly les agents de l'accueil qui font de l'AME ont froid, il fait plus froid dans l'espace que dans l'agence en général. Pouvez-vous nous donner une explication ? De plus il est compliqué d'aller aux toilettes ou de se faire un café quand ils sont en ELS de peur de se faire agresser. Que compte faire la Direction ?

Une assurée est passée derrière un CDD de l'ELS et s'est introduit dans les locaux du Mont-Mesly

Elle a indiqué qu'elle ne sortirait pas tant qu'elle ne serait pas reçue.

Le cadre a demandé à l'agent d'accueil de prendre l'assurée à 12h (notre collègue a pu aller manger à 12h45) qu'en est-il des horaires fixes de l'accueil.

L'assurée a indiqué à l'agent, de toute façon il n'y a que comme ça que l'on sera reçu rapidement.

En repassant elle a indiqué aux autres assurés qu'il fallait suivre son exemple.

Un signalement a été fait.

Que faire lors de ses problématiques ?

### **Concernant l'équipement informatique**

Le service informatique a bien pris connaissance des demandes formulées et des problématiques relevées. Il va se rapprocher de l'encadrement de l'accueil pour identifier les besoins en fonction du budget défini.

### **Concernant la température**

Un technicien du service travaux et maintenance se rendra sur site pour constater les températures.

### **Concernant la problématique avec une assurée aux locaux du Mont-Mesly**

La direction confirme que la procédure d'incident à l'accueil a bien été suivie et que les horaires sont variables sous réserve des nécessités de service. Or, en l'espèce, il y avait une nécessité de service.

Un rappel des consignes de sécurité a été réalisé auprès de l'ensemble des agents d'accueil pour prévenir ce type d'incident : notamment vérifier, avant de rentrer dans l'espace réservé au personnel, qu'un assuré ne se trouve pas derrière.

#### **Travaux**

Les deux portes du parking en aile A (à côté de l'ascenseur) n'ont plus de ralentissement donc elles finissent par claquer très fort.

Quand pensez-vous réparer les portes ?

Les fermes-porte ont été remplacés.

#### **Santé au travail**

Il y a beaucoup de travail administratif, l'infirmière aide dès qu'elle le peut la secrétaire et assure même ses tâches lorsque celle-ci est absente.

La CFTC demande une secrétaire en plus, même à mi-temps, serait l'idéal pour permettre à l'infirmière de se dégager du temps pour se consacrer encore plus à des actions de prévention au sein de la Caisse.

Un recrutement est-il envisagé ?

Il n'est pas envisagé de recrutement supplémentaire au sein du service santé au travail.

#### **GDB QCC**

Nous nous interrogeons sur la méthode utilisée par la Direction des prestations notamment la GDB QCC.

Les agents sont priés de venir en entretien sans demande écrite par l'encadrement afin de justifier et d'expliquer le temps mis sur le dossier et sur les commentaires mis sur diadème.

L'entretien se fait à deux personnes de l'encadrement contre l'agent.

Toutes les étapes du dossier sont disséquées.

Après l'entretien il n'y a pas de retour de l'entretien par mail.

Il aurait été judicieux de faire une réunion sur les instructions à suivre et la méthodologie utilisée. Cet échange crée encore un climat anxiogène et prouve par ses convocations non formelles un manque de confiance.

La GDB QCC est déjà en souffrance tant bien par la production demandée et par ce climat de pression qui existe depuis longtemps.

Nous nous interrogeons sur l'avenir des agents à la GDB QCC.

Nous notons une différence de management sur le GDB PAP qui n'a pas ce genre de pratique.

Quel est ce but ? Les mettre en compétition: LES AGENTS SONT A BOUT !

Et pourquoi uniquement le service GDB QCC et pas GDB PAP ?

La supervision du traitement des dossiers n'est pas spécifique au service QCC, ni à la GDB. Elle a pour objectif de permettre d'échanger régulièrement sur les difficultés éventuelles.

Aucune problématique n'a été remontée à l'encadrement sur ce point.

#### **Service imprimerie**

Les agents s'inquiètent avec l'hiver qui arrive car il fait très froid dans cette partie du bâtiment qui n'est pas exposée au soleil

La CFTC ne comprend pas la découpe du bâtiment concernant le chauffage. Un côté à chaud et l'autre côté à froid.

Il y a-t-il une possibilité de s'adapter selon la température

Afin d'adapter au mieux les températures, la consigne est la même sur la gestion technique du bâtiment. Cependant, pour palier certains écarts, le service travaux et maintenance a mandaté un prestataire pour effectuer les réglages nécessaires afin d'équilibrer le chauffage dans l'ensemble du bâtiment.

#### **Contrôle PE AS**

Il y a beaucoup de démissions (les agents partent pour un meilleur salaire).

## Ces départs seront-ils remplacés ? Si oui, combien de recrutement ?

Trois démissions / mutations sont intervenues ces derniers mois, motivées par des raisons personnelles. Au regard du diagnostic porté sur l'équilibre charges / ressources de ce secteur, ces départs seront remplacés.

### **DFC**

Pourquoi il n'existe pas de niveau 5 à la DFC ?

Les niveaux 4 ont un certain niveau d'expertise et sont beaucoup sollicités, cela pourrait marquer la reconnaissance de leur travail et implication.

La direction confirme qu'il existe des emplois de niveau 5 à la DCF et rappelle que l'accès à un poste de niveau 4 permet déjà de reconnaître l'expertise détenue par les agents.

### **Chauffage**

Quand comptez-vous remettre le chauffage au Cristolien ?

Et sur les autres sites extérieurs ?

Les agents ne sont pas du tout à l'aise à travailler dans le froid avec des manteaux, gants et plaids sur les jambes.

Pouvez-vous nous redonner la procédure en cas de soucis avec le chauffage ?

Pouvons vous avoir une communication sur le mode du chauffage, notamment sur Intranet, afin que tout le monde est la même information.

#### **Concernant la remise en route du chauffage**

Au Cristolien, le chauffage a été remis en service le 2 novembre 2023.

Sur les autres sites, le chauffage a été remis progressivement entre le 15 et le 18 octobre 2023.

#### **Concernant la procédure à suivre en cas de soucis avec le chauffage**

En cas de soucis avec le chauffage, les agents sont invités à formuler une demande via MAID.

#### **Concernant la communication sur le mode du chauffage**

La direction rappelle que dans le cadre du plan de sobriété énergétique, et conformément aux orientations gouvernementales et nationales, la consigne de chauffage est désormais fixée à 19° au sein des bâtiments. Les salariés sont donc invités à adapter leur tenue vestimentaire à la période hivernale. Une communication rappelant ces mesures sera réalisée auprès de l'ensemble du personnel.

### **Cellule d'appui technique et réglementaire**

Il fait très froid et sombre (ils sont pile au niveau du préau). Ils aimeraient savoir s'ils pourraient avoir des chauffages d'appoint et des lampes de bureau. La direction compte-t-elle répondre à leur demande ?

#### **Concernant les chauffages d'appoint**

Le service de la CATR est localisé sur l'aide 1-D du site du Cristolien. Il n'est pas prévu d'installer de chauffage d'appoint au cristolien et par ailleurs les relevés de température sont conformes aux normes requises.

#### **Concernant les lampes de bureau**

L'équipement des services ne prévoit pas une telle mesure en raison du fonctionnement des luminaires par détection automatique.

### **PE**

Les agents ont des rendez-vous téléphoniques avec les assurés. La CFTC demande s'ils peuvent prétendre à une prime de téléphone.

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 exercent un emploi visé par l'article (gestionnaire conseil de l'assurance maladie, conseiller service de l'assurance maladie ou conseiller assurance maladie) ;
- 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.

A défaut de remplir ces conditions cumulatives, les agents ne seront pas éligibles à la prime de permanence téléphonique prévue par la CCNT.

#### **Questions diverses**

\*L'assistante sociale va partir en retraite courant 2024.

La CFTC s'interroge sur son remplacement.

\*Les fonctionnaires ont une prime de 800 €, La CFTC s'interroge sur une prime possible pour tous les agents de la CPAM : l'inflation, le coût de la vie

\*Il y a-t-il des dispositions pour le parcours de la PMA ?

\*La CFTC demande si l'enveloppe des pas de compétences ont été utilisé dans son intégralité. Si non, dans quelle direction ?

#### **Concernant l'assistante sociale**

Il n'est pas prévu de remplacer l'assistante sociale amenée à faire valoir ses droits à la retraite en 2024.

#### **Concernant la demande de prime**

La direction rappelle que toute décision d'octroi d'une prime doit être prise au niveau national. Par ailleurs, il est rappelé qu'une revalorisation de la valeur du point de 1,5% a été actée à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2023.

#### **Concernant les dispositions pour le parcours de la PMA**

Au sein de notre Institution, il convient d'autoriser toutes les absences qui sont justifiées par la remise de justificatifs médicaux ou de rendez-vous.

#### **Concernant l'enveloppe des pas de compétences**

Il est trop tôt pour répondre à ce stade, aucune information fiabilisée ne pourra être communiquée avant le premier trimestre 2024.

### **RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS FO**

#### **Les mouvements du personnel**

Les élus FO souhaitent connaître au titre du 3<sup>ème</sup> trimestre 2023 :

\*Le nombre de titularisation en CDI ;

\*Le nombre de CDD renouvelés et non renouvelés par type de contrat et les prévisions pour le 4<sup>ème</sup> trimestre.

Ils demandent la titularisation des CDD.

Cette question a déjà été posée le mois dernier. La Direction a omis de répondre. Les élus FO demandent à ce que ce type d'omission apparaisse dans le compte rendu.

 **Concernant le nombre de titularisation en CDI**

Il y a eu 6 titularisations en CDI au cours du troisième trimestre 2023.

 **Concernant le nombre de CDD renouvelés et non renouvelés**

Au cours du troisième trimestre 2023 :

- 11 CDD de remplacement ont été renouvelés ;
- 14 CDD de remplacement n'ont pas été renouvelés ;
- 17 CDD de surcharge ont été renouvelés ;
- 28 CDD de surcharge n'ont pas été renouvelés.

Au total, 28 CDD ont été renouvelés.

**Les missions**

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

1 salarié est actuellement positionné en mission dans un autre service.

**Les écrêtements**

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 les documents joints en annexe.

**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 procédé à aucun licenciement pour insuffisance professionnelle ou pour inaptitude.

Une procédure de licenciement pour inaptitude est en cours.

**La PFS**

**\*Le parcours professionnel**

Les élus FO demandent le rétablissement du parcours professionnel à la PFS. Il devient de plus en plus nécessaire de fidéliser les agents et d'inciter les récents embauchés à rester à la PFS. Les élus FO s'étonnent de la réticence de la Direction à recourir à nouveau au parcours et en déduisent que les ordres viennent de plus haut, auquel cas les élus FO demandent à la Direction de trouver d'autres mécanismes incitatifs. Il y va notamment de la qualité de service rendu aux assurés.

**\*La pause méridienne collective**

Les élus FO signalent à la Direction que, lors de la pause de midi imposée sur certaines périodes entre 12h30 et 13h30, le flux des appels n'est arrêté qu'à 12h30, ce qui conduit dans certains cas les agents à continuer à répondre aux assurés jusqu'à 12h45. Les agents qui souhaitent prendre une heure pour la pause de midi ne peuvent pas le faire.

Les élus FO demandent que la pause de midi soit dûment respectée, ou qu'à défaut les agents de la PFS qui se sont déloqués à 12h45 puissent reprendre à 13h45 s'ils le souhaitent.

**\*L'expérimentation du traitement d'échéances Médialog+ IJ**

Les élus FO demandent le nombre de CSAD qui vont suivre la formation IJ de 3 semaines. La note afférente en dénombrait « environ 4 ».

 **Concernant le parcours professionnel**

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 18 mois d'ancienneté dans la fonction. Aussi, la direction n'envisage 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.

 **Concernant la pause méridienne collective**

Conformément au protocole d'horaires variables, les encadrants veillent à faire respecter la durée minimale de pause déjeuner de 45 minutes. Par ailleurs, les agents rencontrant une difficulté dans la prise de leur pause déjeuner ont été invités par l'encadrement à se signaler.

 **Concernant l'expérimentation du traitement d'échéances Médialog+ IJ**

L'expérimentation concernera 5 conseillers services à distance.

**Le RDV téléphonique dans les services de production**

Les appels sur rendez-vous vont bientôt faire partie des attributions des techniciens de prestations dans différents services de production de l'organisme. A la Sécurité Sociale, le contact avec les publics bénéficie de mesures spéciales de rémunération.

Les élus FO demandent que les techniciens de prestations qui assurent les rendez-vous téléphoniques bénéficient de la prime de contact, dans les mêmes conditions que leurs collègues de l'accueil.

Plus précisément, aux PE AS, pôle dans lequel le RDV téléphonique est bientôt expérimenté, la Direction a-t-elle trouvé 10 volontaires ?

 **Concernant la prime de contact**

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 exercent un emploi visé par l'article (gestionnaire conseil de l'assurance maladie, conseiller service de l'assurance maladie ou conseiller assurance maladie) ;
- 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.

A défaut de remplir ces conditions cumulatives, les agents ne seront pas éligibles à la prime de permanence téléphonique prévue par la CCNT.

 **Concernant les volontaires aux PE AS**

Le projet doit être présenté au secteur d'ici mi-novembre avec sollicitation de volontaires à l'issue.

### **La régularisation liée à l'augmentation de la valeur du point**

Les élus FO demandent confirmation que la rétroactivité de la revalorisation du point de 1,5% au 1er juillet apparaitra bien sur le bulletin de paie du mois de novembre.

Comme indiqué dans la circulaire RH n°13, la rétroactivité de la nouvelle valeur du point (7,60639 euros) sera effective sur les appointements de novembre 2023.

### **Les mesures individuelles**

Les élus FO demandent les données liées à la politique de rémunération : nombre de PIQ, de pas de compétence, de pas de compétence valorisés, effectifs pris en compte dans le calcul des pourcentages associés, en distinguant cadres et employés (et assimilés).

#### **Effectifs pris en compte:**

- 691 employés
- 374 cadres

#### **Pas de compétence:**

- 211 employés dont 39 avec pas valorisés
- 123 cadres dont 21 avec pas valorisés

#### **Promotions:**

- 29 employés
- 8 cadres

### **Le déménagement du pôle frais de santé**

Les élus FO demandent si la Direction a de nouvelles informations au sujet du prochain déménagement du pôle frais de santé. Est-il toujours envisagé de recourir au bureau partagé ?

Le projet d'intégration des agents du pôle de Boissy-Saint-Léger au sein du Cristolien fera l'objet d'une présentation pour avis du CSE dès lors que les modalités de réalisation du projet seront plus abouties.

### **Les BSI**

Les élus FO demandent les années et taux de participation des barèmes sociaux institutionnels depuis que le sondage existe. A quelle date le point sur le BSI 2023 sera-t-il présenté en réunion plénière ?

2012 – 48% de participation  
2016 – 54% de participation  
2018 – 40% de participation  
2020 – 25% de participation  
2021 – 36% de participation  
2023 – 44% de participation

La date de présentation du BSI 2023 n'est pas encore arrêtée.

### **La saisie OSCARR**

Quelles rubriques actuelles d'OSCARR permettent de reporter le temps alloué à la consultation d'intranet, à la lecture de documents liés à l'activité des agents, à une situation empêchant un agent d'accomplir sa tâche de manière habituelle, à une aide à un collègue, etc. ? Dans un contexte où les objectifs de productivité sont élevés et où la cohérence entre OSCARR et CHRONOGESTOR est vérifiée, il est nécessaire d'ajouter toute rubrique permettant d'affiner les données saisies dans OSCARR, y compris le temps passé hors-production.

En outre, les élus FO demandent que l'ensemble des responsables de service soit sondé afin d'améliorer le découpage des rubriques pour plus d'équité dans l'analyse des statistiques des agents et que le personnel y participe.

## Concernant les rubriques OSCARR

OSCARR est un outil qui permet d'assurer un suivi de la production et du temps consacré à chaque processus et d'automatiser les remontées de comptabilité analytique. Il n'a pas vocation à retracer l'ensemble des activités effectuées par un agent au cours d'une journée ou d'une période. A ce titre, il n'est pas prévu d'affiner davantage les fiches actuelles afin d'éviter des saisies fastidieuses et inexploitées.

## Concernant l'actualisation des rubriques

Les rubriques OSCARR sont actualisées en chaque début d'année pour l'ensemble des processus pour tenir compte des éventuelles évolutions nationales et locales. L'encadrement est associé à cette actualisation annuelle et peut solliciter une modification en cours d'année en cas de besoin.

### **UiPath**

Les élus FO réitèrent leur question sur UiPath. Quelles sont les activités automatisées pratiquées actuellement par les pôles de production ? Quels sont les taux de rejet ? Quels sont les gains en ETP ?

A ce jour, deux scénarios sont en production sur la plateforme nationale :

- Contrôle PUMA consommant – non consommant ;
- Contrôle PUMA DGFIP.

Les campagnes 2022 / 2023 sont toujours en cours de traitement pour ces deux scénarios.

Sur ce dernier trimestre, plusieurs scénarios dont les développements sont finalisés, vont être lancés en « pré série » sur la plateforme nationale pour validation des prérequis techniques :

- Lancement des injecteurs/échéanciers, scénario développé par la CPAM 93 ;
- Epuration des lignes de l'injecteur DSIJ, scénario développé par la CPAM 44 ;
- Déclaration simplifiée de grossesse, scénario développé par la CPAM 44 ;
- Double rattachement, scénario développé par la CPAM 94 ;
- Modification de nom d'usage, scénario développé par la CPAM 69 ;
- IF/PN, scénario développé par la CPAM 75 ;
- PUMA régularisé, scénario développé par la CPAM 44 ;
- AME, scénario développé par la CPAM 93.

### **Régul-PN**

Ce logiciel fonctionne mal. Les régularisations de factures de montants élevés ne passent pas. Les agents du PERA positionnés sur cette activité doivent saisir les régularisations manuellement « à l'ancienne ». Cette activité est très chronophage. Les élus FO demandent des explications sur l'anomalie qui dure depuis de nombreuses semaines.

Suite à une anomalie technique, la régularisation négative de certaines factures émises par les établissements privés principalement, fait l'objet d'un rejet au niveau de REGUL PN. Dans l'attente d'un correctif, il est préconisé de réaliser la saisie manuellement via PROGRES.

Ce dysfonctionnement est actuellement en cours d'analyse au niveau national.

### **Meteore**

Les élus FO demandent si des processus frais de santé ont déjà basculé sur Meteore pour l'ordonnancement des factures. Quel est le planning ? En effet, la COG CNAM précise que Meteore sera mis en place avant fin 2023 (cf page 16 de la COG).

Le processus frais de santé n'utilise pas encore l'outil Météore. En effet, le déploiement a débuté en octobre à la CPAM de Clermont-Ferrand. Le Val-de-Marne intégrera le projet en juin 2024.

