

 <p><b>l'Assurance Maladie</b> Agir ensemble, protéger chacun</p>	<p><b>Commission de Traitement des Réclamations</b> <b>du Jeudi 13 juillet 2023</b></p>	<p><b>Direction Adjointe</b> <b>en charge des Ressources</b></p>
--	---	--

**Participants :**

**Pour la Direction**

- Alice DUCHER, Directrice des ressources humaines
- Stella GUILLIN, Attachée juridique aux relations sociales

**Pour les organisations syndicales**

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

✿✿✿✿

**RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES COMMUNES DES ELUS**

**Mouvement du personnel**

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

Voir les documents joints en annexe.

**Heures supplémentaires**

Des heures supplémentaires ont-elles été effectuées pour le mois de juin 2023 ?

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

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

❖ **Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 10 juin 2023**

- **Sur le processus FDS** : Elle a concerné 10 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - Contestations IPJ  
L'objectif était fixé à 52 dossiers – 62 dossiers ont été traités.
  - Contestations PM  
L'objectif était fixé à 50 dossiers – 53 dossiers ont été traités.
  - Saisie PJ Flux Tiers  
L'objectif était fixé à 1335 dossiers – 1399 dossiers ont été traités.
  - Saisie FSP Dentaire  
L'objectif était fixé à 120 dossiers – 125 dossiers ont été traités.
  - Saisie FSP Transport  
L'objectif était fixé à 45 dossiers – 49 dossiers ont été traités.
- **Sur le processus PAD / ACCUEIL** : Elle a concerné 17 salariés dont 1 cadre, tous en télétravail. Elle a porté sur l'activité de la CSS :
  - L'objectif commun était fixé à 560 dossiers – 687 dossiers ont été traités.

❖ **Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 17 juin 2023**

- **Sur le processus GDB** : Elle a concerné 11 salariés dont 2 cadres. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - MED  
L'objectif était fixé à 375 dossiers – 440 dossiers ont été traités.
  - DIADEME MAJ  
L'objectif était fixé à 250 dossiers – 272 dossiers ont été traités.
  - RIB  
L'objectif était fixé à 90 dossiers – 93 dossiers ont été traités.
  - Renseignements  
L'objectif était fixé à 50 dossiers – 53 dossiers ont été traités.
- **Sur le processus PRP** : Elle a concerné 9 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - DEMAT AAT  
L'objectif était fixé à 360 dossiers – 403 dossiers ont été traités.
  - DSIJ  
L'objectif était fixé à 230 dossiers – 246 dossiers ont été traités.
- **Sur le processus PEAS** : Elle a concerné 13 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - DIADEME  
L'objectif était fixé à 550 dossiers – 586 dossiers ont été traités.
  - DIADEME TI  
L'objectif était fixé à 50 dossiers – 52 dossiers ont été traités.

Une séance d'heures supplémentaires a été organisée le samedi 1<sup>er</sup> juillet au sein du pôle PEAS et de la CSS

Aucune autre séance d'heures supplémentaires n'est prévue au cours du mois de juillet 2023.

**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 20 et Ucanss 70557 – Attaché juridique – Niveau 5A – au pôle Lutte Contre la Fraude

- Annonce lancée jusqu'au 12 mai.
- 14 candidatures externes reçues
- 6 candidats ont passé les tests écrits les 24 et 25/05
- 3 candidats ont été reçus en entretien le 31/05 et le 01/06
- Candidate retenue : Madame KAMBAU Ngamilele – prise de fonction le 4 septembre 2023

► VP 26 et Ucanss 70969 – Gestionnaire GDR – Niveau 5A – au Pôle établissements régulation et accompagnement

- Annonce lancée jusqu'au 19 mai.
- 12 candidatures reçues (10 externes et 2 internes)
- 2 candidats internes ont passé les tests écrits pendant la semaine du 22/05
- 1 candidat a été reçu en entretien le 16/06.
- VP infructueuse et annulée (relancée avec un nouveau libellé d'emploi – VP 32 et Ucanss 74628)

❖ Pour la DRCADPS

- VP 28 et Ucanss 72664 – Assistant Médical – Niveau 4E – au C.S de Choisy-le-Roi
- Annonce lancée jusqu'au 22/06 et prolongée jusqu'au 07/07
  - En cours

❖ Pour la DAR - DRH

- VP 27 et Ucanss 72621 – Chargé d'opérations budget et/ou Comptable – Niveau 5A/5B/6 – au budget
- Annonce lancée jusqu'au 21/06
  - 39 candidatures reçues (3 internes et 36 externes)
  - 9 candidats (3 internes et 6 externes) ont passé les tests écrits les 7 et 10 juillet
  - En cours

❖ Pour la DCF

- VP 9 et Ucanss 70444 - Technicien Maitrise des risques – Niveau 3/4 – Contrôle PE AS
- Annonce lancée jusqu'au 10/05
  - 9 candidatures externes reçues
  - 5 candidats ont passé les tests écrits le 19 mai
  - 4 candidats ont été reçus en entretien le 5 et le 7 juin
  - Candidat retenu : M. Salif COULIBALY – niveau 3 – prise de fonction le 26 juin 2023

- VP 21 et Ucanss 70601 – 2 Rédacteurs juridiques – Niveau 4 – Recours contre tiers
- Annonce lancée jusqu'au 17/05
  - 23 candidatures externes reçues
  - 5 candidats ont passé les tests écrits le 1<sup>er</sup> et le 7 juin
  - 4 candidats ont été reçus en entretien le 6 et le 7 juin
  - Candidate retenue : Mmes Laetitia MISBARE – la date de prise de fonction n'a pas encore été définie.
  - En cours (relance pour le 2<sup>ème</sup> poste).

- VP 23 et Ucanss 70902 – Gestionnaire Litiges et Créances – Niveau 3 — au service Recouvrement, Comptabilité et Créances
- Annonce lancée jusqu'au 17/05
  - 8 candidatures externes reçues
  - 1 candidat a passé les tests écrits le 31 mai
  - 1 candidat a été reçu en entretien le 14 juin
  - Candidate retenue : Mme Yvette DE ALMEIDA – prise de fonction le 26 juin 2023

 Concernant les nouvelles VP depuis la dernière CTR

❖ Pour la DAR – DRH

- VP Ucanss 72320 – Technicien 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
  - Annonce relancée jusqu'au 14/07

❖ Pour la DGA

- VP Ucanss 73794 – Chargé d'études statistiques – Niveau 5A – au service études et statistiques
- Annonce lancée jusqu'au 14/07

- En cours

❖ **Pour la DGRLCF**

- VP 29 – Chargé d'études – Niveau 5A – au pôle lutte contre la fraude
  - Annonce lancée jusqu'au 14/07
  - En cours
- VP 30 et Ucanss 73917 – Enquêteur – Niveau 5A/5B – au pôle lutte contre la fraude
  - Annonce lancée jusqu'au 14/07
  - En cours
- VP 32 et Ucanss 74628 – Chargé d'étude – Niveau 5A – au Pôle établissements régulation et accompagnement
  - Annonce lancée jusqu'au 28/07
  - En cours

**Les procédures disciplinaires (Art.48)**

Les élus souhaitent connaître le nombre d'article 48 depuis la dernière CTR ?

Combien de procédures art. 48 ont abouti à un licenciement ou rupture de contrat (si CDD) ou conduit à un blâme ?

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

La procédure disciplinaire évoquée lors de la précédente CTR s'est soldée par un licenciement pour faute grave.

Outre celle-ci, aucune procédure disciplinaire n'a été engagée depuis la dernière CTR.

**RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS CFTC**

**Relation Client**

Les élus CFTC constatent qu'il y a deux Coordonnateurs Madame Frau et Madame Miclot (qui est également adjointe à la Direction).

Pourrait-on avoir une explication ?

L'évolution de l'organigramme de la DRCADPS a été présentée aux élus en assemblée plénière du CSE du 20 avril dernier. Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2023, un pôle est en charge de l'action sanitaire et sociale et de la prévention et un pôle est en charge de l'accès aux soins et de la satisfaction client.

**CMS de Saint-Maur**

La CFTC vous a déjà parlé de ce site qui rencontre des difficultés et la santé au travail l'a également révélé dans son rapport.

Il y a un souci avec l'eau : le taux de plomb est élevé. Les informations changent énormément : un coup les agents peuvent boire l'eau de la fontaine et un coup ils ne doivent plus la boire. La Direction a déposé des bouteilles en début de semaine.

Le Responsable du site a demandé qu'une personne de la Direction vienne informer les agents des problèmes d'eau.

La Direction compte se déplacer 48 h après le dépôt des bouteilles : en 48 h les agents peuvent questionner le Responsable qui rencontre déjà des difficultés de communication avec son équipe.

La CFTC s'interroge : pourquoi la Direction ne s'est pas rendu directement sur le site le jour où les bouteilles d'eau ont été déposées ?

De plus, les fontaines à eau sont mal installées. C'est aux agents de vider eux même un bidon qui sert à récupérer les eaux usées.

► **S'agissant de la problématique avec l'eau**

La question de la présence de plomb dans l'eau a été posée à l'occasion du changement de marché des fontaines à eau d'un système de bonbonnes à un raccordement au circuit d'eau du bâtiment.

Dans l'attente de résultats complémentaires portant sur la présence de plomb dans l'eau des fontaines à eau, par mesure de précaution et dans le cadre de l'obligation de résultats de l'employeur en matière de sécurité plusieurs actions ont été entreprises :

- Mise à disposition de bouteilles d'eau ;
- Information par affichage de la présence possible de plomb dans l'eau.

Une seconde analyse au niveau des fontaines a permis de démontrer l'efficacité du filtrage intégré à celle-ci sur la teneur en plomb dans l'eau, avec des quantités extrêmement basses et bien en deçà du seuil d'alerte.

Il est à noter que par mesure de précaution supplémentaire, le nouveau marché des fontaines à eau intègre un changement des filtres tous les 6 mois plutôt que tous les ans, ce qui était initialement prévu par le prestataire.

Les agents peuvent donc sans risque consommer l'eau distribuée au niveau des fontaines. Par contre la consigne d'éviter de consommer l'eau distribuée au niveau des éviers perdure.

En complément, une analyse est en cours pour envisager la mise en place d'un système de filtrage supplémentaire directement sur les canalisations d'arrivée d'eau.

#### ► **S'agissant de la communication**

L'information auprès des agents a bien été faite par la ligne hiérarchique.

#### ► **S'agissant des bonbonnes**

Le service Travaux et Maintenance est intervenu : à ce jour, les deux fontaines sont bien installées et le système a été rectifié au niveau des évacuations.

#### **Le Télétravail**

Le Télétravail est désormais géré par la GAP et le service des relations sociales restent en soutien le temps que le GAP monte en compétence.

La CFTC souhaiterait que la Direction fasse une communication afin d'informer les agents de ce changement.

Toutes les demandes des salariés et des managers concernant le télétravail continuent d'être prises en charge via la BAL générique dédiée : LD119401-TELETRAVAIL-CPAM941 [teletravail.cpam-val-de-marne@assurance-maladie.fr](mailto:teletravail.cpam-val-de-marne@assurance-maladie.fr). Il n'est donc pas prévu de réaliser une communication complémentaire auprès du personnel.

#### **Le CNGP**

Le service CNGP est en surcharge de travail. Ils ont différents clients avec des méthodologies différentes et des échéances à tenir. Ces échéances deviennent un facteur de surcroit de stress.

De plus, pour cette campagne de télétravail, les critères ont été revus à la hausse en suivant des statistiques très discutables pour ne pas dire fausses afin de ne pas faire évoluer ou de diminuer le nombre de jours de télétravail. Les récents arrêts maladie ont pour la plupart un lien direct avec les conditions de travail.

La CFTC demande à la Direction de se pencher réellement sur ce service qui est en souffrance et de trouver des solutions à une équipe totalement démotivés.

Le CNGP fait l'objet d'une attention toute particulière et notamment au regard de son adéquation charges-ressources qui est encadrée par la caisse nationale en fonction du nombre de bulletins de salaire pris en charge.

Les demandes de télétravail au sein de ce service seront, comme pour les autres services, validées par la direction, en fonction du niveau d'autonomie dans l'emploi, au regard notamment des éléments de productivité et de qualité de traitement.

### **Coffre-fort numérique**

L'ouverture du coffre-fort numérique semble compliqué et le temps de réception du code d'activation est long ; ainsi que la durée de validité du code est courte.

La Direction ne peut-elle pas solutionner ce désagrément.

Est-il possible de mettre toutes nos antériorités de nos fiches de paies dans le coffre-fort numérique ?

#### ► **S'agissant de l'ouverture du coffre-fort numérique**

Le code d'activation est transmis uniquement en cas d'activation de la double authentification.

Dans ce cadre et pour des raisons de sécurité, un code est transmis à chaque connexion, soit sur le téléphone, soit par mail selon l'option choisie par l'agent. La durée de validité de ce code est de 10 minutes et ne peut être revue.

#### ► **S'agissant de la mise à disposition des fiches de paies antérieures**

Il est tout à fait possible de scanner et d'ajouter ses anciennes fiches de paies sur son coffre-fort numérique.

La procédure à suivre est la suivante :

- 1- Se connecter à son coffre digiposte : <https://www.laposte.fr/digiposte/tous-mes-documents-partout-et-tout-le-temps> ;
- 2- Scanner ses bulletins de paie des mois / années précédent(e)s ;
- 3- Se rendre dans l'onglet « COFFRE » puis cliquer sur « + Ajouter » ;
- 4- Une fois ajoutés, les documents sont stockés et consultables à tout moment.

### **Congé menstruel**

La Direction compte-t-elle accorder ce type de congé à ses agents ?

L'Ucanss n'a pas communiqué de cadrage aux organismes concernant ce type de congé.

### **Impôts**

Certains agents ont remarqué des erreurs au niveau de leur déclaration des Impôts.

La Direction peut-elle rappeler aux agents traitant ces informations d'être plus vigilant car cela met des collègues dans des situations délicates.

La Direction peut-elle indiquer la démarche en cas de déclaration erronée et à qui adresser leur demande.

#### ► **S'agissant des erreurs au niveau de la déclaration des impôts**

A ce jour, la GAP n'a reçu aucune demande relative à une erreur au niveau d'une déclaration d'impôt.

Pour rappel, chaque année, les salariés ne doivent pas oublier d'ajouter au net imposable qui figure sur leur bulletin de paie de décembre, les montants soumis à imposition de la ou des primes d'intéressement figurant sur la notification unique qui leur a été adressée.

#### ► **S'agissant de la démarche à suivre en cas de déclaration erronée**

Le salarié a la main pour modifier directement sur sa déclaration les éléments pré-remplis qui seraient erronés, dans le respect du délai de déclaration prévu par l'administration fiscale.

### **Contre visite médicale**

Certains agents ont été contrôlés sauf que le médecin contrôleur n'a pas pu accéder au logement car il n'avait pas le code d'accès et aucun message téléphonique n'a été laissé.

La Direction ne peut-elle pas demandé au médecin contrôleur de laisser un message téléphonique sur lequel le médecin communiquerait son numéro de téléphone afin de re planifier un rendez-vous surtout quand l'agent a des horaires libres.

De plus, certains services demandent aux agents de communiquer ses informations type : adresse complètes, code d'entrée, interphone, horaires de visite, nom du médecin qui a établi l'arrêt...  
Pourquoi ces informations ne sont pas utilisés lors de la contre visite médicale ?

Les formalités à accomplir en cas d'arrêt de travail sont précisées dans la circulaire n°7 de 2021.

Les informations complètes relatives à l'adresse de repos sont à transmettre à l'occasion de chaque arrêt de travail et sont bien utilisées par le médecin contrôleur ; un salarié en « sorties libres » est tenu de fournir à l'employeur un créneau horaire au cours duquel le médecin contrôleur pourra réaliser sa visite.

Le médecin contrôleur n'a pas à prendre un contact téléphonique avec le salarié puisque les informations transmises doivent permettre de garantir la présence du salarié aux horaires de visite et l'accès au logement.

## RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS FO

### Les mouvements du personnel

Les élus FO souhaitent connaître :

\*Le nombre de titularisations en CDI ;  
\*Le nombre de CDD renouvelés et non renouvelés par type de contrat et les prévisions pour le mois de juillet.  
Ils demandent la titularisation des CDD.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023 :

- 8 CDD de remplacement n'ont pas été renouvelés ;
- 8 CDD de remplacement ont été renouvelés ;
- 4 CDD de remplacement ont été titularisés en CDI.
  
- 72 CDD pour surcharge n'ont pas été renouvelés ;
- 28 CDD pour surcharge ont été renouvelés ;
- 7 CDD pour surcharge ont été titularisés en CDI.

### Les missions

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

Plus spécifiquement, les élus FO demandent :

- le nombre d'agents titulaires d'un CDI dit Contact Tracing
- leurs affectations actuelles
- les référentiels d'emploi apparaissant sur leurs contrats de travail

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

### ► S'agissant des salariés en mission dans un autre service

3 salariés sont actuellement positionnés en mission dans un autre service.

### ► S'agissant des agents titulaires d'un CDI « contact tracing »

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

Le contrat de travail de ces salariés est bel et bien un contrat conventionnel. Il comporte les mêmes mentions et donne accès aux mêmes droits que le CDI ordinaire. Dès lors, il n'y a pas lieu de faire signer un nouveau contrat à ces salariés.

► **S'agissant du référentiel emploi**

Le libellé d'emploi sur les contrats de travail des agents titulaires d'un CDI dit Contact Tracing est gestionnaire administratif.

**Les heures supplémentaires**

Les élus FO demandent un rappel pour préciser que la majoration pratiquée sur les heures complémentaires et supplémentaires ne peut être modulée en fonction de l'atteinte ou la non-atteinte des objectifs individuels.

La direction prend acte de la demande.

**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.

Exceptionnellement, la synthèse des écrêtements n'a pas pu être réalisée pour le mois de juillet 2023. Elle sera communiquée lors de la prochaine CTR du mois d'août 2023.

**Les licenciements pour insuffisance professionnelle et pour inaptitude à tout poste**

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

Des procédures sont-elles en cours ?

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

**Les mises en demeure pour présomption de démission**

Les élus FO ajoutent une nouvelle question récurrente en CTR. Elle concerne la législation au sujet de la présomption de démission.

Combien de mises en demeure ont été formulées depuis son application ? 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.

**La PFS**

Les élus FO prennent acte du refus de la Direction de ne pas remettre en place le parcours professionnel à la PFS (ils auront mis du temps). Cependant, les élus FO considèrent que ce métier doit être valorisé et demandent la tenue d'une négociation à ce sujet dès la rentrée scolaire.

La direction maintient sa réponse précédemment apportée, à savoir que les agents de la PFS peuvent postuler et faire valoir les compétences acquises sur l'ensemble des processus dès lors qu'ils disposent d'au moins 30 mois d'ancienneté dans la fonction. Aussi, la direction n'envisage pas d'ouvrir une négociation à ce sujet 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.

**Les photos publiées sur les réseaux sociaux**

Les élus FO ont constaté que de nombreuses photos d'agents publiées sur le compte instagram de la caisse permettent de les identifier. Les élus FO demandent la création d'une procédure interne afin que les agents puissent demander leur retrait.

A l'avenir, il serait souhaitable de s'assurer de l'accord des agents identifiables avant de mettre les photos en ligne.

Les agents sont prévenus systématiquement de la prise de photos pour le compte instagram privé de la caisse : 94Inside.

Si un agent ne souhaite pas être visible sur des photos déjà publiées, il peut adresser un mail au service communication et sa photo sera immédiatement supprimée.

#### **La pose des congés**

Les élus FO constatent que la pose des congés est demandée trop à l'avance (jusqu'à 6 mois dans certains services). Cette organisation met en difficulté les agents notamment vis-à-vis de leur vie de famille. Les élus FO revendentiquent que soit mise en place une règle pour que les agents puissent se positionner plus fréquemment, par exemple 4 fois dans l'année, mais moins à l'avance.

Les vœux de congés sont demandés plusieurs mois en amont afin de permettre au personnel de procéder aux réservations de séjours, notamment, dans les délais impartis par le CSE.

#### **La salle de formation n°4**

La salle de formation n°4 a été équipée de postes informatiques lors de l'installation de la task force dans une des autres salles de formation. Cette salle était idéale pour pratiquer des formations en petit nombre ne nécessitant pas la présence de postes informatiques ou pour pratiquer des réunions. Une alternative à mi-chemin entre les salles de réunion dans les étages et les salles séminaires.

Est-il prévu à terme de la réaménager comme avant ?

L'animation de l'ensemble de nos formations dans des conditions satisfaisantes nécessite que les quatre salles de formation soient équipées de PC.

En effet, les formations dispensées pour les PE, la GDB et la PFS occupent presque à temps plein trois salles de formation, une autre salle dotée de PC devant permettre de dispenser des formations annexes comme Excel et PowerPoint. Il n'est donc pas prévu de réaménager la salle de formation n°4 comme à ses débuts.

#### **Le projet d'emménagement du pôle frais de santé au Cristolien**

Les agents du site de Boissy sont demandeurs d'informations sur le projet.

Le secteur a été informé en mars 2023. Dès que le projet sera lancé, une communication sera de nouveau effectuée auprès du secteur.

#### **Le télétravail**

##### **\*Les accords de télétravail à nombre de jours moindre**

Les élus FO considèrent que l'attribution de jours de télétravail à quantité variable au sein d'un même service ne respecte pas l'accord télétravail d'entreprise.

L'éligibilité de l'agent est abordée dans l'article 3.1.1 de l'accord qui mentionne l'ancienneté à 6 mois, la télétravaillabilité et l'autonomie. Dès lors que l'éligibilité est acquise, si l'activité est faisable à distance et si la continuité de service est assurée (article 3.2.2), aucune clause de l'accord ne permet de réduire de manière pérenne le nombre de jours télétravaillés pour un agent par rapport à un autre, au sein d'un même service, quelle

que soit la formule, au prétexte que l'agent lésé serait, par exemple, moins productif au global. Certains agents sont moins productifs que d'autres, « c'est la vie ». Une harmonisation est nécessaire parce que cette situation est de nature à frustrer les agents.

De manière générale, dans le cas où un agent obtiendrait un volume de jours télétravaillés moindre que celui qu'il a réclamé, les élus FO demandent l'application des voies de recours précisées dans l'accord en cas de refus. En effet, il s'agit d'un refus partiel que l'agent doit pouvoir contester.

#### \*Les demandes de télétravail « au fil de l'eau »

C'est avec stupeur et étonnement que les élus FO ont constaté que des agents éligibles depuis plusieurs mois ont à nouveau été contraints d'attendre jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre prochain pour débuter leur télétravail. Ce qui contrevient à l'accord télétravail. D'autant plus que les élus FO avaient déjà alerté la Direction sur la méconnaissance de l'article 3.2.1 de l'accord il y a plusieurs mois.

#### \*L'entretien obligatoire et les formations

Les élus FO demandent l'application de l'entretien obligatoire à 15 jours cité dans l'article 2.2.5 de l'accord.

De la même manière, les formations listées dans l'article 5.1.2 doivent être dispensées.

Le Covid n'est plus une excuse.

### ► S'agissant des accords de télétravail à nombre de jours moindre

- ➔ Sur le volume de jours de télétravail accordé

Le protocole d'accord prévoit en son article 3.2.2 que le manager apprécie les aptitudes professionnelles du salarié au télétravail. Cette appréciation lui permet de déterminer le nombre de jours de télétravail compatible avec les aptitudes du collaborateur.

- ➔ Sur les voies de recours

La direction confirme que les voies de recours prévues à l'article 3.2.2 du protocole d'accord ne s'appliquent qu'en cas de refus mais que rien n'empêche un collaborateur de solliciter un entretien avec son encadrement.

### ► S'agissant des demandes « au fil de l'eau »

La direction confirme que les collaborateurs peuvent formuler une demande en cours d'année et que les demandes sont étudiées au fil de l'eau. Toutefois, la campagne annuelle prévue par l'article 3.2.1 du protocole d'accord étant en cours, en fonction de la date de réception de la demande, la mise en œuvre effective du télétravail peut n'intervenir qu'au 1<sup>er</sup> septembre.

### ► S'agissant de l'entretien obligatoire et des formations

La direction confirme que ces dispositions seront appliquées aux nouveaux télétravailleurs de septembre prochain.

### Les CMS

#### \*Desmos

Les élus FO ont été alertés à nouveau concernant cet applicatif qui entrave le bon fonctionnement des CMS en termes d'efficience, de sécurité de soins et de qualité avec l'absence de messagerie sécurisée. En cas de problème informatique, le système passe en protocole « mode dégradé ».

Les élus FO demandent que les problèmes soient résolus rapidement et commencent à trouver la situation suspecte.

#### **\*L'externalisation du standard**

Il est constaté une saturation des lignes téléphoniques empêchant les communications internes et externes. Les élus FO demandent l'abandon du recours au prestataire et des embauches pour gérer les communications.

#### **\*L'aide inter-CMS**

Les élus FO rappellent à la Direction que cette aide doit viser à pallier l'absence d'une ou d'un collègue administratif ou assistante dentaire et non à renforcer régulièrement l'équipe d'un CMS au détriment de l'autre. Les élus FO demandent à la Direction de veiller à l'équité entre les deux CMS.

#### **\*Les plannings**

Les élus FO exigent le respect des plannings. Les modifications arbitraires à la dernière minute sont à proscrire.

#### **\*Elisa**

Les élus FO demandent à la Direction si toutes les informations ont été récupérées. Dans la négative, à quelle hauteur la Direction estime-t-elle le nombre de dossiers perdus ?

Les collègues des CMS ont dû établir des feuilles de soins papier afin de permettre aux assurés d'être remboursés par leur complémentaire papier.

### **► S'agissant de Desmos**

L'outil Desmos présente effectivement des dysfonctionnements qui font l'objet d'un suivi et d'une action régulière des responsables de centres vers le prestataire Juxta.

Une analyse conjointe de la direction métier et des services supports est en cours pour rechercher toutes les solutions envisageables afin d'obtenir une amélioration de la qualité du service rendu.

### **► S'agissant de l'externalisation du standard**

La saturation des lignes téléphoniques est une problématique technique identifiée pour laquelle des investissements importants devraient être envisagés, ce qui requiert un accord CNAM.

Une solution moins coûteuse est en cours d'étude pour les appels sortants.

Il n'est pas envisagé pour le moment d'abandonner le recours à un prestataire pour la prise de rendez-vous.

### **► S'agissant de l'aide inter-CMS**

La direction prend acte et confirme qu'elle veille à l'équité entre les deux CMS.

### **► S'agissant des plannings**

La direction confirme que les modifications de planning peuvent intervenir dans des délais contraints et rappelle qu'elles répondent aux exigences de la continuité de service due à la patientèle des centres.

### **► S'agissant d'Elisa**

A ce jour, toutes les données ELISA n'ont pas été transférées dans l'outil DESMOS. Un travail est en cours avec les prestataires afin de trouver une solution.

### **Les bulletins de paie des professionnels de santé**

Les élus FO demandent à la Direction de revoir la lisibilité des bulletins de paie qui ne permettent pas aux PS de vérifier l'exactitude des versements. Qu'ils puissent au moins lire leur CA après rétrocession.

La maquette des bulletins de paie étant nationale, la CPAM du Val-de-Marne n'a pas la possibilité de la modifier.

Toutefois, le personnel rémunéré à la vacation peut prendre contact à tout moment avec la GAP pour connaître le détail de ses appointements.

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

### **CMS de Saint-Maur**

Le bail de ce site arrive bientôt à échéance, dans les 6 mois. Les agents s'inquiètent de leur devenir. Lors de la CTR de juin la direction a informé que « des échanges étaient en cours avec la mairie de Saint-Maur afin d'envisager un nouvel emplacement du CMS. La visite d'un local a été organisée avec l'ensemble des secteurs impactés au cours du mois de juin. Le PRECI, un service spécifique en appui aux caisses sur les projets immobiliers, va procéder à une analyse d'opportunité. »

Les élu(e)s CFDT souhaitent savoir où en est « l'analyse d'opportunité » sur le nouvel emplacement et quand la direction fera une communication à l'intention de ces agents concernés ?

Il n'y a pas d'éléments nouveaux depuis la dernière CTR. Les informations communiquées à l'occasion de celle-ci restent d'actualité.

### **Coffre-fort BP**

Plusieurs personnes n'ont pas compris qu'elles devaient notifier leur refus d'adhérer au coffre-fort et qui maintenant se demandent comment faire pour le signaler et récupérer leur BP du mois de Juin et à venir ?

Les élu(e)s CFDT demandent à la direction de faire une nouvelle communication en ce sens.

#### **► S'agissant de la procédure à suivre pour refuser l'adhésion au coffre-fort et récupérer son BP**

La procédure prévue par le prestataire est la suivante : l'agent doit activer son compte, récupérer son bulletin de salaire de juin 2023 et demander la résiliation.

#### **► Concernant la demande d'une communication direction**

Une information sur ce point sera réalisée lors des embauches à venir.

Pour toute question ou problématique concernant le coffre-fort, les agents déjà en poste sont invités à se rapprocher de la GAP via l'adresse mail générique : [GCPAM941\\_Service du personnel CPAM Creteil service.personnel.cpam-val-de-marne@assurance-maladie.fr](mailto:GCPAM941_Service du personnel CPAM Creteil service.personnel.cpam-val-de-marne@assurance-maladie.fr)

### **Détérioration / Cristolien**

Dans les toilettes du 4ème étage, coté des prestations, une colonne se détériore car elle n'est pas isolée de l'eau des lavabos.

La CFDT demande à la direction d'intervenir pour réparation.

Le service Travaux et Maintenance va installer du carrelage sur les colonnes de l'ensemble des sanitaires du Cristolien afin que cette problématique ne se reproduise plus.

#### **RIE / Cristolien**

Semaine 25 (soit à partir du 20/06/2023), le RIE avait annoncé aux agents clients que ce dernier resterait ouvert jusqu'à 16h pour la vente de glaces et des goûters.

Sachant que le contrat de Marguereat avec la caisse permet au RIE une fermeture à 17h, cette nouvelle prestation estivale qui s'annonçait était très appréciée.

Mais dès le 23/06/2023, le gérant du RIE a informé les agents que le DG avait refusé que celui-ci reste ouvert jusqu'à 16h au motif que certaines personnes prennent des pauses trop longues...

Plusieurs agents ont interpellé la CFDT, pour demander la réouverture du RIE l'après-midi pour une pause goûter, sachant qu'une pause de 15 mn est tolérée (matin comme après-midi). La CFDT demande à la direction de revoir sa décision et à défaut d'expliquer son refus officiellement.

La direction confirme que le prestataire de restauration n'est pas habilité à modifier l'offre de service sans son accord préalable.

#### **Forum « Nutriforme »**

Cet évènement programmé les mardi 27 et jeudi 29 juin au Cristolien a rencontré un franc succès, notamment l'atelier massage !

La CFDT souhaite savoir si cet évènement sera proposé à d'autres sites de la caisse et demande à la direction de bien vouloir faire un retour d'expérience sur ce forum ?

L'événement Nutriforme sera organisé le 26 septembre 2023 sur le site de Boissy-Saint-Léger.

Une communication interne est prévue dans les prochains jours avec la publication de l'enquête de satisfaction à laquelle 89 agents ont répondu.