

 <b>l'Assurance Maladie</b> <i>Agir ensemble, protéger chacun</i>	<b>Commission de Traitement des Réclamations</b> <b>du Jeudi 14 septembre 2023</b>	<b>Direction Adjointe</b> <b>en charge des Ressources</b>
--	---	--

**Participants :**

**Pour la direction**

- Mme Christelle ARNAUD, Coordonnatrice du pôle RH
- Mme Stella GUILLIN, Attachée juridique aux relations sociales

**Pour les organisations syndicales**

- Mme Christina RODRIGUES-MARTINS (CFDT)
- Mme Maeva HIMED (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 d'août 2023.

Voir les documents joints en annexe.

**Heures supplémentaires**

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

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

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

❖ **Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 5 août 2023**

- **Sur le processus PAD / ACCUEIL** : Elle a concerné 13 salariés dont 1 cadre (5 sur site et 8 en télétravail). Elle a porté sur l'activité de la CSS :
  - L'objectif commun était fixé à 420 dossiers – 497 dossiers ont été traités.
- **Sur le processus PE/AS** : Elle a concerné 11 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - DIADEME  
L'objectif était fixé à 250 dossiers – 255 dossiers ont été traités.
  - DSIJ  
L'objectif était fixé à 400 dossiers – 420 dossiers ont été traités.
- **Sur le processus RCT** : Elle a concerné 10 salariés dont 1 cadre (tous en télétravail).

Il n'y a pas eu d'autres séances d'HS de programmées en août 2023.

Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 9 septembre au sein des pôles PE-AS et RCT.

Pour le mois de septembre 2023 :

- deux séances d'heures supplémentaires sont programmées le 23 et le 30 septembre 2023 pour la CSS ;
- une séance d'heures supplémentaires est programmée le 30 septembre 2023 au sein de la DP.

#### **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 – Enquêteur – 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 sont prévues le 15/09
  - En cours
- VP 31 et Ucanss n°74567 – Technicien(ne) de prestations– Niveau 3 – au pôle établissements régulation et accompagnement
  - VP publiée en interne et externe
  - Annonce lancée jusqu'au 28/07/2023
  - 45 candidatures reçues (3 en interne et 42 en externe)
  - 9 candidats reçus pour tests écrits (3 en interne et 6 en externe) le 31 juillet
  - 4 candidats ont été reçus en entretien le 16 août
  - Candidature retenue : Monsieur BOURAS Yacine – prise de fonction le 4 septembre
- 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
  - 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
  - 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 octobre
  - La VP est toujours en cours pour le deuxième poste.
- VP 33 et Ucanss n°75139 – Responsable de service – Niveau 7 – au service travaux et maintenance
  - VP publiée en externe

- Annonce lancée jusqu'au 09/08
- 23 candidatures externes reçues
- 3 candidats ont été reçus en entretien les 22 et 24/08
- VP annulée (retour à son poste de Monsieur Julio DA SILVA).

► VP Ucanss n°75727 – Expert système réseau - Niveau 6 – au service informatique

- VP publiée en externe
- Annonce lancée jusqu'au 14/08
- 4 candidatures reçues
- 2 candidats ont été reçus en entretien le 06/07
- Entretien infructueux
- VP relancée jusqu'au 13/09
- 10 candidatures reçues
- Un entretien est prévu le 14/09
- En cours

❖ Pour la DCF

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

- VP publiée en externe
- Annonce lancée jusqu'au 24/08/2023
- 23 candidatures externes reçues
- 4 candidats ont passé les tests écrits au cours de la semaine du 14/08
- 4 candidats ont été reçus en entretien les 14, 17 et 21/08
- La candidate retenue s'est désistée
- VP relancée jusqu'au 22/09
- 28 candidatures externes reçues
- En cours

► VP Ucanss 75400 – Rédacteur(trice) juridique – Niveau 4 – au service recouvrement et comptabilité des créances

- VP publiée en externe
- Annonce lancée jusqu'au 14/08
- 20 candidatures reçues (19 externes et 1 interne)
- Pas de test écrit
- 2 candidats (1 interne et 1 externe) ont été reçus en entretien le 30/08 et le 01/09
- Candidature retenue : Madame Nawal AHMADOU GAMBO – prise de fonction le 11 septembre

 Concernant les nouvelles VP depuis la dernière CTR

❖ Pour la DGRLCF

► 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
- En cours.

► 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
- 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.

Depuis la dernière CTR, une procédure disciplinaire a été déclenchée ; au total, trois procédures disciplinaires sont en cours.

### **Présomption de démission**

Suite à l'application du décret n° 2023-275 du 17/04/23 pour mise en œuvre de la présomption de démission en cas d'abandon de poste volontaire du salarié, les élu(e)s demandent à la direction :

- Combien de mises en demeure pour reprise de travail ont été envoyées, depuis le mois de mai ?
- Combien à expiration du délai resté sans reprise ont donné lieu à un licenciement au motif que le salarié est présumé démissionnaire, depuis le mois de mai ?

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, aucune mise en demeure pour reprise du travail n'a été envoyée. Il n'y a donc pas eu de salarié présumé démissionnaire.

### **Le coffre-fort numérique**

Les élus demandent :

\*Quel est nombre d'agents bénéficiaires du coffre-fort numérique ainsi que le nombre d'agents qui y ont renoncé ?

\*Quand seront transmis les BP de juin, juillet et août 2023 aux agents qui y ont renoncé ?

#### **Sur le coffre-fort numérique**

A ce jour :

- 922 coffres sont actifs ;
- 153 coffres ont été résiliés ;
- 121 agents ont renoncé dès le départ au coffre-fort numérique.

#### **Sur les bulletins de paie**

Tous les bulletins de paie ont été distribués aux agents ayant renoncé au coffre-fort numérique.

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

### **Négociation salariale 2023**

L'employeur devait rencontrer les organisations syndicales le 31/08/2023.

Quels en sont les résultats ?

La réunion du 31 août n'ayant pas permis d'aboutir à un accord, une deuxième réunion de négociation s'est tenue le 12 septembre.

### **Rachat de jours RTT**

La direction a-t-elle pu étudier au fil de l'eau les demandes transmises par les agents ?

A-t-elle pu donner des accords à chaque demande ?

Y-a-t-il eu des refus ? Des accords partiels ?

La direction pourra-t-elle budgétairement valider toutes les demandes ?

Combien de demandes en 2023 ?  
Combien de demandes ont été reçues jusqu'ici (y compris celles de la 1ère campagne) ?

Les élues CFDT souhaitent qu'un bilan de l'année (comparatif à 2022) soit présenté en CSE.

#### Sur l'étude des demandes

A ce jour, la GAP a étudié toutes les demandes en tenant compte du planning de paie.

#### Sur les accords donnés

Toutes les demandes en conformité avec la circulaire RH ont été acceptées et validées budgétairement.

#### Sur les refus et accords partiels

Seuls deux refus / accords partiels ont été donnés en raison de demandes de rachat trop importantes par rapport au droit des agents à la date du 31 août 2023.

#### Sur le nombre de demandes en 2023

- 113 demandes ont été formulées au mois de juin (526 jours rachetés) ;
- 29 demandes ont été formulées au mois de juillet (145,5 jours rachetés) ;
- 81 demandes ont été formulées au mois de septembre (462 jours rachetés).

Les demandes reçues à compter du 10 septembre seront étudiées et payées sur le mois d'octobre.

#### Sur la comparaison 2022 / 2023

En 2022, 1 643,50 jours ont été rachetés.  
En 2023, 1 133,50 jours ont été rachetés.

#### **Montant net social**

La caisse a-t-elle eu des réclamations quant au montant indiqué sur les fiches de paie ?  
Combien à ce jour ?  
Sont-elles justifiées ?  
Des explications complémentaires ont-elles été apportées aux salariés ?

La caisse n'a reçu aucune réclamation concernant le montant net social indiqué sur les fiches de paie.

#### **Vague de chaleur**

Malgré les hausses de température, la caisse n'a pas permis de modifier les plages horaires. Or, les nouvelles règles de climatisation font que les températures restent élevées.

De plus, les transports en commun ne sont pas tous climatisés, ce qui rend les déplacements de nombreux agents très difficiles.

Le PRP est particulièrement gêné par cette chaleur, les élues CFDT souhaitent savoir pourquoi aucune mesure n'a été proposée aux agents ?

#### Sur la hausse des température à la caisse

Le site du Cristolien est climatisé et la climatisation se déclenche à 26°C conformément aux instructions ministérielles. Par ailleurs, des travaux conséquents ont été entrepris l'an dernier et cette année pour climatiser

progressivement les autres sites de la caisse. La direction rappelle également que les horaires variables permettent aux salariés d'éviter les pics de fréquentation dans les transports.

#### Sur le PRP

Des ventilateurs ont été mis à la disposition des agents du PRP.

#### **Pôle des risques professionnels**

##### 10-1 / Vague de chaleur

Les élues CFDT demandent plus de ventilateurs au PRP en effet, ceux installés sur le site ne suffisent pas lors de période de chaleur aussi intense.

##### 10-2 / Ménage

Les agents constatent une baisse de la qualité du ménage des bureaux et également des ventilateurs en place qui sont pleins de poussière lorsqu'ils sont en attente.

Ainsi, lorsque ces derniers sont mis en route, la poussière se diffuse partout.

De plus, il est constaté que les toilettes ne sont pas très propres.

Les élues CFDT demandent une amélioration des prestations de ménage dans ces locaux.

#### Sur la demande de ventilateurs

Le service travaux et maintenance ne peut pas ajouter de ventilateurs supplémentaires au PRP car cela provoquerait des coupures électriques.

#### Sur la baisse de la qualité du ménage des bureaux

Le service de la gestion immobilière va faire appel au syndic de copropriété en charge du nettoyage des locaux du site des Gémeaux.

#### Sur le nettoyage des ventilateurs

Une prestation de nettoyage va être demandée.

#### **Gymnase**

Les agents constatent qu'il n'y a toujours pas d'eau chaude dans les douches du gymnase.

De plus, la salle n'est pas régulièrement nettoyée.

Les élus demandent à la direction de trouver des solutions pour améliorer les conditions d'hygiène des activités sportives dans les locaux de la caisse.

#### Sur l'absence d'eau chaude dans les douches du gymnase

Le service travaux et maintenance ne peut pas réaliser les travaux sans l'accord de l'expert mandaté par l'assurance.

#### Sur le nettoyage dans la salle de sport

Un rappel va être fait au prestataire de ménage pour qu'il soit plus vigilant.

#### **Lecteur de badge sur le Cristolien**

Depuis le 1er septembre, maints agents rencontrent des difficultés pour badger à différents niveaux du siège :

- Au niveau des portiques du hall d'entrée (en particulier passage derrière l'hôtesse d'accueil),
- Au niveau du parking,
- Et également, le service de l'infirmérie dont la porte à dû être forcée au point qu'elle a été enfoncee.

Les élus CFDT demandent à la direction de veiller au bon fonctionnement et entretien des lecteurs de badge et de connaitre les raisons de ces dysfonctionnements de lecteurs (peut-être le fait des fortes chaleurs) ?

Les agents rencontrant des difficultés pour badger sont priés de se faire connaître auprès du service informatique afin de tester leur badge en réalisant un portail S@M.

A ce jour, le service travaux et maintenance n'a constaté aucun problème sur les lecteurs de badges.

Le 8 septembre 2023, une entreprise est venue remettre en état les lecteurs de badge.

#### **Politique de rémunération**

Actuellement les managers sont en train de faire les propositions de pas de compétence et de PIQ. Mais il s'avère que pour cette année, les recrutements à grade égal compte dans les PIQ attribués.

Les élus CFDT demandent à la direction de donner des précisions, sachant que dans la note d'information présentée en plénière CSE du 20 juillet dernier sur le sujet (point 9) cette notion n'apparaît pas clairement ?

Comme indiqué dans la note d'information présentée en assemblée plénière du CSE le 20 juillet dernier, la direction souhaite valoriser les mobilités fonctionnelles à grade égal intervenues dans le cadre d'une vacance de poste. Cette mesure, comme toutes les mesures individuelles, est intégrée au taux de RMPP annuel de la caisse. Toutefois, ces mobilités à grade égal ne sont pas décomptées des possibilités de PIQ (Parcours Individuel Qualifiant).

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

#### **M.A.S**

Le service va bientôt déménager dans un espace plus grand certes, mais les postes seront-ils adaptés à leur activité téléphonique très régulière comme des séparations acoustiques entre les bureaux comme à la PFS ? Il y a beaucoup d'activité téléphonique dans leur travail, les élus CFTC demandent que les postes soient adaptés !  
La réponse de la Direction ?

Le déménagement prévu début octobre se fera sur les mêmes bureaux que ceux occupés actuellement. La nouvelle configuration des lieux, couplée au télétravail, doit permettre de réaliser les activités de bonnes conditions.

Le projet a fait l'objet d'une présentation en CSSCT le 13 septembre 2023.

#### **C.N.G.P**

Des agents du service ont du mal à monter en compétence, compte tenu de la charge de travail, il est demandé aux agents expérimentés de ne pas répondre aux sollicitations des agents en difficulté.

Conclusion, les agents en difficulté sur certains processus restent en difficulté.

Les élus CFTC demandent à la Direction un renfort de personnel notamment pour des actions de tutorat afin que tous les agents puissent monter en compétences !

Qu'envisage la Direction ?

#### **Sur le circuit en cas de difficulté**

Chaque équipe est dotée de référents et d'un expert technique chargés de répondre aux sollicitations de leurs collègues en cas de difficulté. La situation décrite ne correspond pas au circuit prévu, un rappel sera réalisé pour confirmer la marche à suivre en cas de difficulté.

#### Sur le renfort de personnel

La direction confirme le prochain renfort de personnel au CNGP.

#### **G.A.P**

Les élus CFTC demandent des renforts de Personnel pérennes pour la G.A.P, insuffisamment nombreux au regard de la charge de travail.

Qu'envisage la Direction ?

La GAP accueillera un alternant à cette rentrée 2023. Il n'est pas prévu de renforcer ce service par des effectifs en CDI.

#### **P.F.S**

Il n'est plus rare de voir des semaines à la P.F.S avec 5 jours sur 5 de téléphone pour les agents, sans au moins une journée ou même une demi-journée de back office pour permettre aux agents de souffler par rapport au téléphone.

Les élus demandent à la Direction des journées ou demi-journées de back office afin de soulager les agents, les élus répètent que les conditions de travail sont difficiles à la P.F.S, les démissions et les départs s'enchaînent ces derniers temps.

L'organisation de l'activité de la PFS tient compte des orientations précisées lors de l'AP CSE de Juin 2019 : Les conseillers service à distance, qu'ils soient de niveau 3 ou 4, ont vocation à exercer une double activité, avec une répartition globalement équivalente entre l'activité téléphonique et l'activité de traitement de courriels.

La planification des agents tient donc compte d'une alternance entre activité téléphone et courriels dans une proportion n'excédant pas 3 journées de téléphone / semaine.

Il peut néanmoins arriver que les agents aient à se relogés au téléphone dans les situations suivantes :

- Charge EPTICA insuffisante ;
- Demande de réaffectation par la caisse nationale des agents prévus en activité PHARE courriels en auto entraide sur le téléphone.

#### **Accueil physique**

Une réunion a eu lieu entre le Directeur Général et les agents d'accueil le 23/06/2023, les agents de l'équipe mobile de réserve avaient demandé des valises, quand leur seront-elles fournies ?

Les élus CFTC dénoncent les directives CNAM qui dégradent la qualité de service à l'accueil en mettant en avant les appels téléphoniques au détriment de l'accueil physique.

Il n'est pas rare de voir un rendez-vous pris en accueil physique transformé en rendez-vous téléphonique, il est aussi demandé aux agents de l'accueil physique de promouvoir les différents services de l'assurance maladie à chaque rendez-vous téléphonique, comme la prévention, la problématique des renoncements aux soins, la carte vitale...

L'assuré appelle surtout pour son dossier, lui rappeler les différents services de l'assurance maladie peut susciter chez certains assurés un agacement, nos collègues de l'accueil doivent gérer ces directives qui ne sont pas toujours bien perçues par certains assurés !

Que répond la Direction face à ces problématiques ?

A l'accueil de Thiais, les bureaux des agents d'accueil ne sont pas fermés, les assurés pouvant à tout moment passer du côté de l'agent.

Les assurés n'ont pas assez de place sur les bureaux pour remplir les documents, de plus les bureaux ne disposent pas de cache-jambes appelés aussi voiles de fond, pour des bureaux d'accueil c'est quand même préférable.

Qu'envisage la Direction ?

#### Sur les valises

Un sondage a été envoyé aux équipes de réserve le 16 août dernier avec la possibilité de choisir 3 modèles de valises. L'encadrement disposant désormais de l'ensemble des réponses, la commande a été adressée au service achats.

#### Sur les rendez-vous

Actuellement la planification s'attache à proposer autant de rendez-vous physiques que téléphoniques conformément aux engagements pris durant l'été.

L'Assurance Maladie a vocation à réaliser un accompagnement global et personnalisé des assurés.

L'offre sur rebond doit permettre de faire connaître les services de la CPAM en fonction de la situation de l'assuré afin de prévenir la rupture dans l'accès aux droits ou aux soins.

#### Sur l'agence de Thiais

Une étude est en cours avec la cellule d'appui au pilotage des ressources et des projets.

#### **EAEA**

Est-ce que l'on sait déjà s'il y aura une rétroactivité pour les pics et pas de compétences ? A quelle date sera-t-elle effective ?

Quand les choix seront-ils arrêtés ?

Comme présenté en CSE du 20 juillet dernier, les mesures de promotions et de points de compétences seront attribuées avec un effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Les listes définitives seront transmises à la GAP pour saisie des mesures salariales par le CNGP au début du mois d'octobre pour un passage sur la paie d'octobre.

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

#### **Les missions**

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

Dans la mesure où ces éléments sont susceptibles d'évoluer, les élus FO réitèrent leurs demandes du nombre d'agents titulaires d'un CDI dit Contact Tracing et de leurs affectations actuelles, ainsi que la conversion de leurs contrats de travail en CDI sans mention du Contact Tracing, la PFCT ayant fermé.

Le cas échéant, combien de ces agents ont changé d'affectation depuis le début de l'année civile ?

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

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

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

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 des agents ayant changé d'affectation depuis le début de l'année

Depuis le début de l'année 2023, un agent titulaire d'un CDI dit Contact Tracing a changé d'affectation. Les autres affectations sont restées inchangées par rapport au bilan présenté aux élus en Assemblée plénière en juillet 2022.

#### 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 septembre 2023. Elle sera communiquée lors de la prochaine CTR, au mois d'octobre 2023.

#### Les licenciements pour insuffisance professionnelle et pour inaptitude

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

Des procédures sont-elles en cours ?

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

A ce jour, aucune nouvelle procédure n'est en cours.

#### La PFS

Les élus FO revendentiquent à nouveau le retour du parcours professionnel à la PFS, un moyen de fidéliser le personnel qui ne peut qu'être bénéfique pour les agents, la Direction et les assurés sociaux. C'est du gagnant-gagnant-gagnant, les agents sont encouragés à rester sur la PFS pendant trois ans et, au terme de la période, alimentent les services en personnel doté de compétences généralistes.

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.

#### Les contrats Tempo d'été

Les élus FO demandent si des contrats Tempo d'été ont été signés pendant la période estivale.

Aucun contrat Tempo d'été n'a été signé pendant la période estivale.

#### Le référentiel gestionnaire de paie (suite)

Les élus FO sont toujours en attente de la présentation en réunion plénière du référentiel annoncé depuis plusieurs mois. Le CNGP existe depuis environ 6 ans. Il est important d'attribuer aux agents un référentiel adapté à leur activité.

Les référentiels sont quasiment finalisés et devraient être présentés aux élus du CSE et au personnel au mois d'octobre 2023.

#### **La collecte du courrier inter-sites**

Depuis plusieurs semaines, le transporteur n'est pas en mesure d'assurer la prestation. Les élus FO en demandent la raison.

En outre, les élus FO ont appris que les agents d'accueil sont sollicités pour collecter les courriers déposés ou émis en agence. Les élus FO rappellent à la Direction que toute modification des conditions de travail d'agents doit être soumise aux représentants du personnel en réunion plénière du CSE. De plus, la Direction s'était engagée à ce que toute évolution de l'organisation de l'accueil soit présentée en réunion de service.

Ainsi, les élus FO demandent à la Direction de renoncer à solliciter les agents d'accueil en ce sens et de trouver une solution alternative.

#### **Sur l'arrêt de la prestation**

L'entreprise en charge du transport de courrier a été placée en redressement judiciaire.

#### **Sur la collecte du courrier par les agents d'accueil**

Le fait que les agents d'accueil soient sollicités pour relever le courrier ne constitue pas une modification des conditions de travail.

#### **Sur la solution alternative**

Aucune consigne n'a été donnée aux agents d'accueil leur demandant de relever eux-mêmes le courrier.

Depuis l'arrêt des tournées par le prestataire, les CSAM avertissent les fonctions logistiques par mail lorsqu'un déplacement est nécessaire pour ramasser le courrier dans les permanences.

#### **Le poste de coordonnateur-trice du PAPAD**

La coordonnatrice du Pôle accueil physique et accès aux droits va prochainement faire valoir ses droits à la retraite. Les élus FO demandent à quelle date sera émise la vacance de poste.

A ce stade, aucune date de parution de la vacance de poste n'est arrêtée.

#### **Les refus partiels de télétravail**

Les élus FO réitèrent leur revendication portant sur le cas d'agents attributaires d'un nombre de jours de télétravail inférieur à celui demandé. De nombreux cas sont constatés. Dans la mesure où une clause de l'accord télétravail permet de réduire le nombre de jours sur une période limitée, les élus FO demandent une révision des décisions et l'accord total en cas d'autonomie et de télétravaillabilité une fois que le motif du refus partiel est solutionné, par exemple une fin de tutorat.

Au demeurant, les élus FO considèrent que les agents concernés doivent recevoir une notification motivée, concrète et sincère sur la raison du refus partiel. Ainsi que d'avoir la possibilité de contester une perte de jours de télétravail.

Les élus FO déplorent que ces situations soient souvent génératrices de frustration pour le personnel.

#### Sur l'attribution d'un nombre de jours de télétravail inférieur à la demande

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 possibilités de recours

La direction rappelle que les voies de recours prévues à l'article 3.2.2 du protocole d'accord sont prévues en cas de refus. En cas d'accord partiel non compris, les salariés peuvent solliciter un entretien avec leur encadrement.

#### **L'adresse hors-dérivation de la caisse**

Les élus FO demandent à la Direction de communiquer au personnel dans les plus brefs délais l'adresse de la caisse dite hors-dérivation afin que les courriers que les agents adressent à l'employeur ne partent pas à Nice, et notamment les PRN. Il serait malencontreux qu'un arrêt de travail d'un agent soit numérisé à tort par la PFE.

Une communication de l'adresse hors dérivation sera réalisée par mail à l'ensemble des collaborateurs de la CPAM mi-octobre 2023.

A compter de la semaine du 18 septembre 2023, plusieurs communications seront diffusés sur l'intranet et Liam (vidéos et communication écrite).

#### **Les audits des CMS**

Les élus FO demandent l'état d'avancement des audits externes des CMS de Choisy-le-Roi et de Saint-Maur-des-Fossés annoncés par la Direction lors de la réunion plénière du CSE du mois de décembre 2022. Est-il prévu que les éléments soient communiqués au personnel et aux élus ?

Ce point fera l'objet d'une information au CSE du 21 septembre prochain.

#### **UiPath**

Les élus FO demandent un état des lieux sur les scénarios de liquidation automatisée de prestations actuellement déployés, et sur les scénarios prévus prochainement. Quels sont les « gains » en ETP constatés ou prévus ? Quels sont les taux de rejets ?

Pour répondre avec précision, le service informatique a besoin de plus de temps afin de pouvoir compiler et comparer l'ensemble des données de production.