

 <p>L'Assurance Maladie Agir ensemble, protéger chacun Val-de-Marne</p>	<p>Commission de Traitement des Réclamations du 9 janvier 2025</p>	<p>Direction Adjointe en charge des Ressources</p>
--	---	--

Participants :

Pour la direction

- Mme Alice DUCHER, Directrice des Ressources Humaines
- Mme Delphine BALDACCHINO, Attachée juridique au service des Relations Sociales

Pour les organisations syndicales

Mme Fabienne PERRIOT LE FUR (CFDT)
Mme Julie DOUIS (CFTC)
M. Edmond MARQUES (FO)

✿✿✿✿

RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES COMMUNES DES ELUS

Mouvements du personnel

Les élus souhaitent connaître les entrées, les sorties, les changements d'affectation, les mutations, le nombre de CDD et de contrat de professionnalisation pour le mois de décembre 2024.

Voir documents joints en annexe.

Les procédures disciplinaires (Art.48)

Les élus demandent un état des lieux sur les procédures échues et les procédures en cours depuis la dernière CTR.

La procédure en cours au mois de décembre a abouti à un licenciement.

Une procédure disciplinaire a été engagée depuis la dernière CTR et est actuellement en cours.

Les présomptions de démission

Les élus demandent si des mises en demeure d'agents présumés démissionnaires ont été transmises par la Direction depuis la dernière CTR. Quelles ont été leur issue ?

Aucun courrier de mise en demeure dans le cadre d'une présomption de démission n'a été envoyé depuis la dernière CTR.

Les licenciements pour insuffisance professionnelle ou pour inaptitude

Les élus souhaitent savoir si la Direction a procédé à des licenciements pour insuffisance professionnelle ou pour inaptitude depuis la dernière CTR ? Si oui, combien ?

Des procédures sont-elles en cours ?

Il n'a été procédé à aucun licenciement pour insuffisance professionnelle ou pour inaptitude depuis la dernière CTR et aucune procédure n'est en cours.

Les vacances de postes

Les élus réclament un état des lieux des vacances de poste récentes et en cours.

Voir documents joints en annexe.

Heures supplémentaires

Les élus demandent le détail des heures complémentaires et supplémentaires sur le mois de novembre : dates, dénomination des services, nombre d'agents concernés en distinguant cadres et employés, production attendue et production constatée.

Les élus demandent également les prévisions pour le mois de décembre.

❖ Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 7 décembre 2024 :

- **Sur le processus PEAS** : Elle a concerné 9 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur les activités suivantes :
 - **BO AAT**
L'objectif était fixé à 130 dossiers – 403 dossiers ont été traités.
 - **DSIJ**
L'objectif était fixé à 700 dossiers – 916 dossiers ont été traités.

❖ Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 14 décembre 2024 :

- **Sur le secteur de la CSS** : Elle a concerné 15 salariés dont un cadre.
Ces agents avaient un objectif collectif de traiter 360 dossiers de C2S ; 510 dossiers ont été traités.

❖ Une séance d'heures supplémentaires a été faite le samedi 21 décembre 2024 :

- **Sur le processus PEAS** : Elle a concerné 12 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur les activités suivantes :
 - **DIADEME**
L'objectif était fixé à 350 dossiers – 360 dossiers ont été traités.
 - **BOAAT**
L'objectif était fixé à 130 dossiers – 166 dossiers ont été traités.
 - **DSIJ**
L'objectif était fixé à 300 dossiers – 317 ont été traités.
- **Sur le processus GDB** : Elle a concerné 12 salariés dont 1 cadre. Elle a porté sur les activités suivantes :
 - **MAJ**
L'objectif était fixé à 400 dossiers – 528 dossiers ont été traités.
 - **RIB SMUT**
L'objectif était fixé à 160 dossiers – 172 dossiers ont été traités.
 - **Cartes Vitale**
L'objectif était fixé à 70 dossiers – 76 dossiers ont été traités

❖ Les séances d'heures supplémentaires programmées ou envisagées sur le mois de janvier 2025 :

Trois séances d'HS sont programmées sur le mois de janvier, les samedis 11, 18 et 25 sur les processus PE AS, PRP et GDB.



RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS CFDT

VACANCE DE POSTE 03/2025 - ATTACHE DE DIRECTION

Les élues CFDT s'interrogent sur le contenu de cette vacance de poste.

En effet, en premier lieu, il s'agit d'un recrutement d'un(e) attachée(e) de direction qui aura en charge la médiation. Pour autant, aucune vacance de poste de médiateur/médiatrice ne semble prévue alors que la médiatrice en poste quitte la CPAM début janvier.

Pour répondre aux incompréhensions, difficultés et insatisfactions des assurés, il est essentiel qu'un(e) médiateur/médiatrice « justifiant d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation » soit rapidement désigné(e).

Qu'en est-il ? Une prochaine VP est-elle prévue à court terme ?

En second lieu, une nouvelle organisation transparaît au travers de cette VP.

La médiation semble devoir être rattachée à un(e) attachée(e) de direction alors même que la LR-DM-2/2023 du 20/12/2023 prévoit qu'« à l'image de la CNAM, le médiateur est positionné sur l'organigramme de l'organisme en rattachement au directeur. Le respect de ce positionnement auprès de la direction de l'organisme permet au médiateur d'exercer pleinement et de façon efficiente sa mission ».

L'activité du/de la futur(e) médiateur/trice rattaché(e) à un échelon supplémentaire à ce qui existe aujourd'hui n'en sera-t 'elle pas entravée et/ou réduite ?

La nouvelle organisation des missions de la médiation sera-t'elle provisoire ou définitive ?

Les membres du Conseil de la CPAM ont-ils déjà été consultés ? Quel a été l'avis du conseil ?
Une présentation au CSE est-elle prévue ?

Un point sur l'organisation de la direction générale adjointe et de la prise en charge de l'activité de médiation sera inscrit à l'ordre du jour de l'assemblée plénière du CSE de janvier 2025. Les questionnements soulevés seront évoqués à cette occasion.

LES PONTS DE 2025

La CNAM a déjà communiqué sur quatre journées qui donneront lieu à des fermetures du siège.

Ainsi, sont concernées les journées des :

- vendredi 30 mai 2025 ;
- lundi 10 novembre 2025 ;
- vendredi 26 décembre 2025 ;
- vendredi 2 janvier 2026.

Bien évidemment, la CNAM n'exerce pas d'activités en relation avec le public.

Néanmoins, il est évident que la tête de réseau doit être un exemple pour les caisses primaires.

Les élues CFDT demandent à la direction de réfléchir à l'éventualité d'accorder des ponts en 2025.

La direction prend note de la demande des élues CFDT.

ESPACES SUR LES PALIERS

Jusqu'à quelques temps, des tables et sièges étaient installés sur les paliers.
Depuis plusieurs semaines, ces mobiliers ont été supprimés. Pourquoi ?
D'autres mobiliers seront-ils installés bientôt ?

Le mobilier des paliers a été utilisé temporairement pour un évènement, il a été remis en place progressivement, à partir du 20 décembre.

CLASSIFICATION

La direction a-t-elle des informations sur la mise en œuvre de la nouvelle classification ?

L'accord relatif à la mise œuvre de la nouvelle classification, valablement conclu, a été transmis à la tutelle ministérielle en vue de l'obtention de l'agrément qui conditionne sa mise en œuvre. A ce jour, l'accord n'a pas été agréé par la tutelle.

TEMPERATURE DES LOCAUX

Dans de nombreux espaces, la soufflerie se met en route de façon intempestive et ne peut pas être stoppée et les agents ressentent de l'air froid.

Même si « La réglementation exige de disposer d'un système de renouvellement d'air toujours susceptible de fonctionner de façon à ce qu'il se déclenche dans le respect de la norme en vigueur. La ventilation du Cristolien se lance par conséquent ponctuellement automatiquement. Cette ventilation ne saurait être coupée » (réponse CTR de décembre), n'est-il pas possible d'installer des grilles orientables pour éviter que certains agents « mal placés » travaillent constamment dans un courant d'air ?

De plus, les thermomètres apportés par les agents indiquent régulièrement une température en-dessous de 19° dans certains bureaux alors que dans d'autres bureaux, depuis quelques jours, la chaleur est devenue presque insupportable.

Il est évident que les conditions de travail liées aux températures au Cristolien créent d'importantes sensations de malaise physique ainsi que psychologique car les salariés se sentent de plus en plus lassés et démunis devant la non prise en compte de leurs remontées sur cette problématique.

Que compte faire la direction ?

Le prestataire chargé de la climatisation du Cristolien sera-t-il amené à revenir pour des réglages ?

La direction souhaite assurer les salariés de la pleine mobilisation des équipes supports sur les problématiques de température et de luminosité au sein du Cristolien.

Comme déjà évoqué, la gestion technique du bâtiment rencontre des problématiques de paramétrage et une panne qui a nécessité la mise en route du système électrique de secours. Le paramétrage de la gestion technique du bâtiment est toujours en cours par le prestataire, malgré les multiples relances de la direction ; la pièce attendue pour réparer la panne n'a pas été livrée. La problématique de soufflerie ne pourra être traitée qu'une fois le chauffage stabilisé.

La direction souhaite rappeler que des polaires ont été mises à disposition de l'ensemble des salariés en cas de besoin et que les relevés de température doivent être réalisés par les équipes supports pour pouvoir ajuster le paramétrage (signalement à réaliser via MAID).

CHRONOTIME

La dernière ½ RTT de l'année 2024 n'a été créditez au compteur que le 30/12/2024.

Les agents en congé du 23 au 27/12 n'ont donc pas pu poser ce reliquat car ils avaient un signalement bloquant : solde insuffisant pour la demi-RTT posée le 27/12 matin.

Dans la mesure où ces agents ne veulent pas perdre leur RTT mais ne souhaitent pas non plus poser des RTT sur janvier ni alimenter un CET, la direction peut-elle envisager de rallonger le délai pour poser le solde RTT de l'année -1 au-delà du 31/01/2025 ?

Les salariés qui ont effectivement acquis cette dernière demi-journée de RTT peuvent remplacer l'autre type d'absence éventuellement posée sur la dernière semaine de 2024, par la demi-journée de RTT en solde.

La direction rappelle que demeurent également les différentes possibilités suivantes, d'ici le 31 janvier 2025 : poser cette demi-journée au cours du mois de janvier, épargner cette demi-journée sur le CET, demander le rachat de cette demi-journée.



RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS CFTC

TEAM BUILDING

De nombreux services ont déjà participé à une journée de cohésion de groupe. Qu'en est-il des autres services ? Est-ce qu'une journée team building est envisagée pour chacun ou est-ce au bon vouloir du responsable de service ?

Le projet est pensé dans une logique pluriannuelle avec l'objectif de permettre à chaque secteur de la caisse de bénéficier d'un projet de team building tous les 4 ans. Le coordinateur construit son projet de team building en joignant une note d'opportunité avec le contexte du service et les objectifs poursuivis. Aussi, un service qui n'a pas encore réalisé de projet de team building peut être amené à en réaliser un l'année suivante selon le contexte de son secteur et les possibilités budgétaires.

VESTES POLAIRES

La direction va fournir des vestes polaires pour les nouveaux embauchés, quel est le circuit pour en faire la demande ?

Les nouveaux embauchés peuvent effectivement bénéficier d'une veste polaire. Pour l'obtenir, il convient de se rendre avec sa carte agent au guichet des services généraux (3ème étage aile D) sur les horaires suivants : 9h30-12h et 14h-17h.

CMS

La direction peut-elle communiquer auprès des agents des CMS sur le devenir (UGECAM). Ils ont peu d'information et nous font part de leurs inquiétudes.

La convention d'objectif et de gestion 2024-2027 de l'Assurance Maladie prévoit le transfert, au cours de la période de la COG, des centres de santé gérés par les CPAM, vers les UGECAM, ceux-ci disposant d'une expertise certaine en matière de gestion d'établissements de santé.

Plus spécifiquement pour la CPAM du Val-de-Marne, des réunions d'informations ont été organisées en présence du Directeur Général Adjoint, de la Directrice de la relation client et de l'accompagnement des assurés et de son adjointe, en mars et en septembre 2024. Une présentation de l'UGECAM Ile de France par le préfigurateur a par ailleurs été réalisée.

Le projet ne connaît à ce jour pas d'évolutions nécessitant la diffusion d'informations complémentaires. Pour toute question, les salariés peuvent s'adresser à leur encadrement.

VOITURES ELECTRIQUES

Quand les bornes de recharges seront-elles accessibles sur le parking Esquirol ?

Quand sera mis en place le planning de réservation pour les créneaux de recharges ?

Les bornes de recharge au parking Esquirol seront accessibles après l'intervention d'ENEDIS, nécessaire pour procéder au raccordement électrique. Le chantier est planifié dans le courant du 1^{er} semestre 2025.

Quant à la mise en place du planning de réservation pour les créneaux de recharge en énergie électrique, elle est prévue d'ici à la fin du 1^{er} semestre 2025.

ACCES au -1

Les agents s'interrogent sur la localisation des escaliers pour accéder au parking ou au local fumeur quand l'ascenseur est HS. Pouvez-vous communiquer sur l'accès avec des marquages ?

Les salariés qui souhaitent accéder au sous-sol durant la panne de l'ascenseur sont invités à emprunter l'ascenseur de l'autre palier ou à sortir du bâtiment par la porte principale.

DIVERS

Au 2e étage Aile A au niveau de la fontaine à eau, il manque de la moquette, n'avons-nous plus de carré de moquette en réserve ?

Au 1e étage aile A dans les toilettes du palier en face des ascenseurs, il n'y a plus d'eau au robinet.

➤ Sur la 1^{re} demande, relative à la fontaine à eau de l'aile A du 2^e étage

Il y a eu une fuite provenant de cette fontaine à eau. Les dalles de moquettes l'entourant ont dû être retirées pour laisser sécher le plancher en bois. Ces dalles de moquette devraient être remises en place courant de la semaine n° 2 de 2025.

➤ Sur la 2^{re} demande, relative au robinet des toilettes du palier face à l'ascenseur de l'aile A du 1^{er} étage

La pile du robinet a été remplacée ; le robinet fonctionne de nouveau désormais.



RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS FO

Les missions

Les élus FO souhaitent connaître les affectations actuelles des agents qui assurent des missions dans d'autres services, et par conséquent le nom des services dans lesquels les éventuels missionnés exercent, précision qui n'est communiquée qu'un mois sur deux par la Direction.

Aucun salarié n'assure une mission dans un autre service.

Les écrètements

Les élus FO souhaitent connaître le nombre d'heures écrétées 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.

Cf document joint en annexe.

L'entrée du personnel au Cristolien

Le nouveau chemin extérieur au Cristolien est plutôt classe. Mais à quelle date l'entrée sera-t-elle accessible ?

La nouvelle entrée sera accessible à réception du tourniquet de sécurité, prévue début février.

Les produits hygiéniques au 1er étage du Cristolien

Les élus FO relancent la Direction au sujet des produits permettant de nettoyer et de désinfecter les postes de travail dans le cadre du flex office. Ceux-ci ne sont toujours pas mis à disposition.

Dans le cadre du bureau dynamique les bureaux sont nettoyés chaque soir par le personnel de ménage depuis le mois d'octobre. Cette révision de la prestation ménage vient répondre au besoin de nettoyage de l'occupation d'une nouvelle position de travail.

En complément, du matériel de nettoyage a été, courant de cette semaine n°2 de 2025, disposé dans les salles de travail : chaque agent peut dorénavant y avoir recours s'il le souhaite afin de procéder à la désinfection de son poste de travail.

Le préavis de démission

Les élus FO demandent à combien de mois s'élève le préavis dans le cadre d'une démission. Est-il possible de le réduire à l'amiable ?

En cas de démission, les délais de préavis sont les suivants :

- 1 mois pour les employés à partir d'un mois de présence et également pour les cadres ayant moins de 5 ans d'ancienneté ;
- 3 mois pour les cadres au-delà de 5 ans d'ancienneté.

Selon les circonstances, la direction peut accepter de réduire le délai de préavis applicable.

Les congés pour les nouveaux embauchés

Les élus FO demandent si une règle s'applique sur la prise de congés des nouveaux embauchés. Peuvent-ils par exemple prendre une semaine de congés au bout de 2 mois d'ancienneté ?

Les congés payés s'acquièrent sur une période de référence qui va du 1er juin de l'année N au 31 mai de l'année N+1. En cas d'embauche au cours de la période de référence, le point de départ de la période d'acquisition des congés est la date d'embauche. Il en résulte qu'un jeune embauché peut obtenir une semaine de congés payés au terme de 2 mois de temps de travail effectif, sous réserve d'avoir obtenu l'accord de son encadrement pour la période souhaitée.

Les nouvelles machines à café

De nouvelles machines ont été installées dans les tisaneries. Cependant, certaines ne fonctionnent pas sans que cela soit indiqué. Le prestataire a-t-il été contacté ?

En outre, les élus FO demandent si les gobelets, sucres et touillettes sont fournies par le prestataire.

Certaines machines ont rencontré un problème de paramétrage du système de paiement au démarrage. Suite à l'intervention du prestataire, toutes les machines sont actuellement fonctionnelles, à l'exception de celles du 1^{er} étage pour lesquelles une intervention est prévue en semaine 4.

A noter : pour tout dysfonctionnement, les coordonnées du prestataire sont affichées à la fois sur les machines et sur le pan de mur à proximité.

Une commande a été passée pour des dosettes de sucre. Sa réception est prévue courant semaine n° 2 de 2025. Il n'est pas prévu de fournir des gobelets et des touillettes jetables.

Le bilan d'étape

Les élus FO demandent si la session des bilans d'étape a commencé. Est-il toujours obligatoire ?

La session des bilans d'étape vient de débuter, sa réalisation est fortement recommandée.

Le chauffage au Cristolien

Il fait très froid au réfectoire du Cristolien. Pourquoi ?

Comme déjà évoqué, la gestion technique du bâtiment rencontre panne du système principal de chauffage. Le système électrique ne peut pas prendre le relai dans le RIE ; la pièce attendue pour réparer la panne n'a pas été livrée.

La mesure salariale collective liée à la nouvelle classification

La mesure rétroactive sera-t-elle versée sur la paie de janvier ?

L'accord relatif à la mise œuvre de la nouvelle classification, valablement conclu, a été transmis à la tutelle ministérielle en vue de l'obtention de l'agrément qui conditionne sa mise en œuvre. A ce jour, l'accord n'a pas été agréé par la tutelle.