

	<b>Commission de Traitement des Réclamations</b> <b>du 3 avril 2025</b>	Direction Adjointe en charge des Ressources
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------

## **Participants :**

### Pour la direction

- Mme Fatmire HODZA, Responsable du service des relations sociales
- Mme Delphine BALDACCHINO, Attachée juridique au service des Relations Sociales

### Pour les organisations syndicales

Mme Nesrine LAHLOU (CFDT)  
M. Dominique SEREMES (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.

Depuis la dernière CTR, une procédure disciplinaire a été engagée ; elle est 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 15 mars 2025 :**

- **Sur le processus GDB** : Elle a concerné 10 salariés dont 1 encadrant. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - **MAJ**  
L'objectif était fixé à 64 dossiers – 64 dossiers ont été traités.
  - **TI CPAM94**  
L'objectif était fixé à 162 dossiers – 162 dossiers ont été traités.
  - **TI M22 les plus anciens**  
L'objectif était fixé à 90 dossiers – 90 dossiers ont été traités
  - **Cures**  
L'objectif était fixé à 44 dossiers – 44 dossiers ont été traités
  - **Uipath DR EXCLUS**  
L'objectif était fixé à 29 dossiers – 29 dossiers ont été traités
  - **TI réseau**  
L'objectif était fixé à 61 dossiers – 61 dossiers ont été traités
  - **CTRL PUMA DIADEME**  
L'objectif était fixé à 80 dossiers – 89 dossiers ont été traités
  - **CVD**  
L'objectif était fixé à 70 dossiers – 80 dossiers ont été traités
- **Sur le processus PEAS** : Elle a concerné 14 salariés dont 1 encadrant. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - **MEDIALOG**  
L'objectif était fixé à 290 dossiers – 295 dossiers traités.
  - **DSIJ**  
L'objectif était fixé à 600 dossiers – 649 dossiers traités.
- **Sur le processus PRP** : Elle a concerné 16 salariés dont 1 encadrant. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - **DEMAT AAT**  
L'objectif était fixé à 600 dossiers – 615 dossiers ont été traités.

- **DSIJ**  
L'objectif était fixé à 350 dossiers – 370 dossiers ont été traités.
- **MEDIALOG**  
L'objectif était fixé à 50 dossiers – 51 dossiers ont été traités.
- **EPURATION QUID**  
L'objectif était fixé à 300 dossiers – 302 dossiers ont été traités.
- **Au FENTI** : Elle a concerné 11 salariés dont 1 encadrant. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - **Indexation**  
L'objectif était fixé à 3000 dossiers – 2429 dossiers traités.
  - **Numérisation**  
L'objectif était fixé à 500 dossiers – 16813 dossiers traités.
  - **Typage**  
Pas d'objectif fixé – 338 dossiers traités.
- **Sur le secteur de la CSS** : Elle a concerné 16 salariés dont 1 encadrant.  
Les 16 agents avaient un objectif collectif de traiter 450 dossiers de C2S ; ils en ont traité 521.

❖ **Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 29 mars 2025 :**

- **Sur le secteur de la CSS** : Elle a concerné 15 salariés dont 1 encadrant.  
Les 16 agents avaient un objectif collectif de traiter 420 dossiers de C2S ; ils en ont traité 558.

❖ **Les séances d'heures supplémentaires programmées ou envisagées sur le mois d'avril 2025 :**

Des séances d'HS sont programmées sur le mois d'avril, les samedis :

- 5 (au FENTI et sur les processus GDB, PE AS et PRP),
- 12 (au FENTI et sur le processus PE AS)
- et 19 (au PRP).



## RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS CFDT

### **MISE A JOUR DES CONTROLES D'ACCÈS / CARTE UNIQUE AGENT**

En CTR du 6/03 dernier, la direction a répondu qu'il n'était pas possible de garder l'ancienne carte agent comme <<objet ou souvenir collector >> pour des raisons de sécurité MSSSI (nom agent, nom CPAM, logo...). Un "push-mail" du 10/03/25 confirme cela et indique à l'ensemble du personnel « l'OBLIGATION de restituer l'ancienne carte et/ou la puce se trouve sur le boîtier plastique », auprès de leur secrétariat de branche respectif, conformément aux règles de sécurité MSSSI... et qu'en contrepartie une feuille d'émargement devra être signée entre le 17 et 28 mars 2025.

La CFDT et maints agents souhaitent savoir ce qu'il se passera après la fin Mars en cas de non restitution éventuelle (pour X motif : en congés, en long arrêt, par oubli...).

Qu'envisage de faire la direction, contacter individuellement la personne concernée pour rappel de cette obligation ? Quelle sanction prévue ?

Oui, des rappels vont être faits.

En outre, il convient d'avoir à l'esprit que, comme cela a déjà été dit, la restitution de cette carte relève de la politique de sécurité de l'organisme, laquelle s'impose à tous les salariés de l'organisme.

### **CAMPAGNE EAEA / EP 2025**

Initialement réalisée entre le mois d'avril jusqu'au 30 juin de chaque année, la campagne des entretiens annuels et professionnels approche...

Or, lors du CSE du 20 mars dernier, la direction a informé que, suite au déploiement de la mise en œuvre de la nouvelle classification au 1er juin 2025, cette campagne sera décalée, sans autre précision du fait que le calendrier n'a pas encore été arrêté.

Les élus CFDT et les agents souhaitent avoir plus de précision sur la périodicité à laquelle sera ouverte cette nouvelle campagne EAEA / EP de 2025 ?

Il est prévu d'ouvrir la campagne EA / EP cette année de la mi-juin au 31 août.

### **NOUVELLE CLASSIFICATION**

L'agrément est enfin arrivé en date du 20/03/2025. Celle-ci prévoit l'attribution d'une garantie minimale de 3 points à l'ensemble des salariés avec effet rétroactif au 1er janvier 2024 (Cf. dispositions article 12.3.1 du protocole).

Quand la direction sera-t-elle en mesure d'effectuer le paiement de ces 3 points et sous quelles modalités ? Sur quel bulletin de salaire (avril ou mai 2025) ?

De plus, la CFDT demande à la direction de réaliser une communication auprès des salariés après l'obligation d'une consultation du CSE en plénière extraordinaire.

Le paiement interviendra sur la paie du mois d'avril.

Quant à l'information, elle a été réalisée via un « message à tous » vendredi 28 mars. Une communication supplémentaire est prévue.

### **TEMPERATURE AU CRISTOLIEN**

Ces derniers temps, il a été constaté qu'il faisait trop chaud dans certains services et que la température pouvait dépasser les 26° C. En terme de confort thermique et de sobriété énergétique, il semble que la régulation des températures dans les locaux du Cristolien laisse toujours à désirer....

La CFDT et les salariés demandent à la direction :

- Pourquoi y a-t-il tant de soucis de régulation des températures ?
- Et de veiller à la stabilisation ou l'amélioration de l'ambiance thermique en faisant intervenir le prestataire en charge de la maintenance de la climatisation du siège ?

Un dysfonctionnement est survenu au niveau de la gestion technique du bâtiment qui a fait perdre la main sur les réglages de température. Par ailleurs, 2 régulateurs étaient hors service et ont été remplacés.

La direction tient à assurer les salariés que les prestataires en charge de la maintenance du système de chauffage réversible du Cristolien sont fréquemment sollicités et qu'ils interviennent régulièrement.

### **RACHAT DE RTT – ANNEE 2025**

En CTR du 06/02/2025, et conformément à ce que prévoit la loi n° 2022-1157 du 16 août 2022 de finances rectificatives, la direction a confirmé que le dispositif du rachat de JRTT serait reconduit en 2025 dans les mêmes

conditions qu'en 2024 : soit sur 3 vagues dont versement sur BP d'avril, septembre 2025 et dernière vague sur BP de janvier 2026 avec un plafond de 15 jours de RTT pouvant être rachetés.  
Or à ce jour, les élus CFDT et agents constatent que la direction n'a pas encore communiqué sur le sujet auprès des salariés. Pour quelle raison ? Y-a-t-il un changement ou des directives bloquantes par la Cnam ou l'UCANSS ?

La direction n'a pas ouvert la campagne de rachat de JRTT en avril malgré ce qu'elle avait prévu parce que de nouvelles consignes nationales sont attendues sur le sujet.



## RECLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES ELUS CFDT

### CHRONOTIME

Les agents en CDD n'ont pas la possibilité de voir leurs congés sur Chronotime, est-ce normal ?

Oui, dans la mesure où le logiciel de paie ne procède au calcul des droits à congés payés qu'une fois le 1<sup>er</sup> mai de l'année passée, soit en fonction des dates du calendrier des congés (1<sup>er</sup> juin – 31 mai de l'année suivante pour l'acquisition ; 1<sup>er</sup> mai – 30 avril de l'année suivante pour la prise), en l'occurrence de la date à partir de laquelle les congés sont susceptibles d'être pris sous réserve d'avoir été acquis.

A noter : ce n'est pas parce qu'il ne voit pas son solde que le salarié en CDD ne peut pas le connaître et avec l'accord de sa hiérarchie y piocher, il lui faut faire la demande de son solde au service de la GAP.

### PLAVA

Quel est l'avenir de la PLAVA ? Le service va-t-il continuer ? Sous cette forme ou de façon pérenne ?

Les CDD actuels pourront-ils être reconduits pour ceux dont c'est le premier contrat et/ou sera-t-il proposé un CDI pour ceux ayant déjà été reconduits ?

Un bilan doit être réalisé et sera présenté à l'occasion d'un prochain CSE.

### CHALEUR

Nous subissons une lourdeur dans les locaux dès les premiers rayons de soleil c'est intenable. La Direction a-t-elle trouvé une solution pour y remédier ? La demande a été réitérée à de nombreuses reprises mais la vague de chaleur n'a pas commencé et nous souhaiterions une information à ce sujet.

L'immeuble est actuellement encore en mode « chauffage » et ne peut donc pas délivrer d'air frais. La direction invite les salariés à ventiler les bureaux, à ouvrir les fenêtres lorsque la température extérieure est encore basse.

### LES ARRETS MALADIE

Les pénalités se multiplient pour les assurés, des PRN parfois même transmises par les accueils sont perdues et les duplicatas ne sont pas acceptés pour combler ces pertes.

Comment procéder dans ce cas ? Il y a beaucoup de perte de courriers et d'autant plus depuis Pléiade, or les assurés ne peuvent pas être sanctionnés pour des problèmes indépendants de leur volonté.

Peut-on avoir plus d'informations sur les avis d'arrêts de travail sécurisés ?

Pour contrer les PRN perdues dont le nombre croîtrait, les actions entreprises sont la mise en place d'une boîte aux lettres assurés au siège, la promotion auprès des partenaires de la bonne adresse pour l'envoi de l'arrêt maladie et la promotion auprès des professionnels de santé de l'avis d'arrêt de travail dématérialisé.

Les avis d'arrêts de travail sécurisés seront déployés à compter du mois de juin. Une lettre-réseau devrait paraître sur le sujet.

### **JOURNEE 128**

Pouvez-vous nous rappeler comment poser la journée d'obligation familiale (128)

- L'encadrement est-il droit de demander un justificatif ?
- La journée peut-elle être refusée au motif de nécessité de service ?
- Peut-on demander cette journée le jour même si on rencontre un problème familial urgent ?
- Cette journée peut-elle être divisée en 2 demies journées ?
- Les agents en temps partiels donnent cette journée dans le cadre de la journée de solidarité conformément à l'accord local du 19 décembre 2018. De ce fait, peuvent-ils dans les mêmes conditions d'attribution, poser une journée de congés en cas d'urgence familiale ?

La journée code 1.28 n'est pas soumise à la production d'un justificatif.

Elle peut être refusée pour nécessité de service.

Elle peut être demandée le matin pour le jour même.

Elle peut être prise sous la forme de 2 demi-journées.

Les agents à temps partiel dont la journée code 1.28 est prise au titre de la journée de solidarité sont effectivement susceptibles de voir une journée de congé ordinaire être revêtue des mêmes caractéristiques avantageuses, ainsi que le prévoit notre accord local sur la journée de solidarité.

### **PND**

A ce jour il y a plus de 25 000 dossiers de Plis Non Distribués à préparer et plus de 6000 à numériser au vue du retard et des soldes du FENTI n'est-il pas possible de redonner les dossiers à préparer aux agents de la GDB ?

Une organisation est mise en place entre le FENTI et le pôle GDB pour le traitement des PND à compter du mois d'avril : 2 salariés du secteur de la GDB ont démarré l'entraide mardi 1<sup>er</sup> avril au FENTI, et ce, pour 2 semaines.

### **CARTE VITALE DEMATERIALISÉE**

Où en est-on à l'assurance maladie du val de marne concernant la carte vitale dématérialisée ?

La carte vitale dématérialisée sur smartphone est disponible, depuis le 18 mars 2025, pour les assurés du 94 qui possèdent une carte d'identité au format carte bancaire (titre d'identité plus sécurisé).

Pour les Val-de-Marnais, comme pour l'ensemble des franciliens, qui ne possèdent pas ce format de titre d'identité, il faudra attendre novembre 2025.

Nous ne disposons pas de statistiques sur le téléchargement de l'application au niveau du département.

L'accompagnement des professionnels de santé se poursuit en parallèle, afin qu'ils s'équipent de lecteur permettant la lecture de l'application carte vitale.

## **SERVICE INFORMATIQUE**

Les assistantes du service informatique sont constamment dérangées par les passages intempestifs au sein du service, créant une gêne dans leur travail quotidien. Des agents se présentent à plusieurs (nuisances sonores) et/ou se dirigent directement vers les techniciens...

- L'accès à ce service devant être sécurisé, ne serait-il pas envisageable d'y prévoir un comptoir, comme aux Services Généraux ou à la GAP ?
- Un rappel à tous peut-il être fait afin de demander aux agents de faire un ticket SAM avant tout déplacement direct dans le service ?

L'accueil des salariés fait partie des missions du secrétariat du Service Informatique.

L'information selon laquelle les demandes doivent systématiquement être faites par l'intermédiaire du Portail s@m a déjà fait l'objet de rappels. En outre, une affiche apposée sur la porte du service informatique indique clairement qu'il faut avoir un rendez-vous.

La direction rappelle que la réorganisation des locaux réalisée fin 2023 visait justement, en créant une zone de réception (chaise, bureau...), à limiter les circulations intempestives au sein du service. En accueillant les personnes au sein de cette zone de réception, les agents du secrétariat SI ont vocation à s'assurer du besoin et/ou du rendez-vous et à faire le relais avec les techniciens.

La direction confirme que les personnes extérieures au service n'ont pas vocation à circuler au sein de celui-ci qui fait l'objet de mesures de sécurisation.



## **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 la dénomination des services dans lesquels les éventuels missionnés exercent.

Deux salariés assurent actuellement une mission dans un autre service, l'un au sein du service développement des compétences et l'autre à la direction de la relation client, de l'accès aux droits et de la promotion de la santé.

### **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 le document joint en annexe.

### **Le portail d'entrée du personnel du Cristolien**

Les élus FO demandent que les agents qui sont dans l'incapacité de passer le nouveau portail puisse avoir l'habilitation pour entrer dans l'entreprise par l'ancienne entrée du personnel, et ce aux mêmes conditions, s'ils le demandent.

A ce jour, personne n'est venu faire une telle demande.

Toute personne dans l'incapacité d'utiliser le tourniquet, peut faire la demande d'accès par le portillon ouvrant sur l'avenue du Général de Gaulle, via l'application MaiD.

### **Médaille du travail**

Les élus FO souhaitent connaître les montants des primes des différentes médailles du travail, et la procédure exacte pour en faire la demande.

La direction rappelle que l'intranet de la caisse contient beaucoup d'informations, dont celles relatives aux médailles du travail. Le chemin pour accéder à l'information relative aux médailles du travail est le suivant : Ressources Humaines / Gestion administrative du personnel / Médailles du travail.

En résumé, les étapes de la procédure sont les suivantes :

- \*remplir le formulaire cerfa intitulé « demande de médaille d'honneur du travail »,

- \*déposer, auprès du préfet de département de son lieu de domicile, un dossier, constitué, de l'imprimé susvisé et :

- \*\*de ses certificats de travail

- \*\*d'une attestation de travail récente du dernier employeur (cette dernière doit être demandée à la GAP via la bâl générique),

- \*\*de la copie de sa pièce d'identité.

Pour faire partie de la promotion du 14 juillet, son dossier doit être parvenu à l'Administration au plus tard le 30 avril. Pour faire partie de celle du 1<sup>er</sup> janvier, le dossier doit être parvenu au plus tard le 15 octobre.

Quant aux gratifications, elles se montent à 250 euros pour la médaille d'argent (20 ans de service), 300 euros pour la médaille de vermeil (30 ans de service), 400 euros pour la médaille d'or (35 ans) et 600 euros pour la médaille grand or (40 ans).

Pour percevoir la gratification, il est nécessaire de transmettre au service de la GAP, le titre honorifique reçu de sa mairie.

### **Journée administrative et familiale**

Les élus FO demandent si les modalités de prise de la 128 ont été modifiées.

Non, les conditions de prise de la journée de congé code 1.28 qui est issue d'un accord collectif conclu au niveau de l'Institution en 1978, demeurent inchangées.

### **Heures supplémentaires en semaine**

Les élus FO demandent si des propositions d'heures supplémentaires en semaine sont prévues, et si ce n'est pas le cas, la possibilité de les rétablir.

Selon les besoins, des heures supplémentaires en semaine peuvent être organisées. Cette organisation est retenue dans des situations particulières, comme par exemple en période de clôture des comptes.



**Salle de l'ouvreuse au FENTI**

Les élus FO demandent à ce que la salle où se trouve l'ouvreuse au FENTI soit équipée d'un détecteur indépendant pour le déclenchement du chauffage et de la lumière. Actuellement, celui-ci est positionné à l'extérieur. S'il n'y a pas de salariés dans la salle annexe, ceux qui travaillent dans la salle de l'ouvreuse se retrouvent sans lumière.

Un détecteur a été installé le 31/03/2025 dans la salle en question, la caisse demeure dans l'attente du paramétrage de celui-ci qui incombe au prestataire.

**Les communications de la direction**

Les communications de la direction sous forme de réunion avec des salariés peuvent-elles être imposées sur leur temps de pause du midi ?

Une réunion d'information peut effectivement être organisée à l'intérieur des horaires de la plage mobile de la mi-journée, soit entre 11h45 et 14h. Les agents doivent pouvoir malgré ce temps de réunion, bénéficier d'un temps de pause minimum de 30 mn sur cette même amplitude horaire (11h45 – 14h).

**Accompagnement retraite**

Les élus FO demandent à ce que les futurs retraités soient reçus quand ils en ont besoin pour un accompagnement adapté. Il apparaît que les rendez-vous ayant cette vocation soient accompagnés d'un délai d'attente important, ce qui rend le rendez-vous inutile compte tenu des exigences de la CNAV.

La Direction des Ressources Humaines fait son possible pour répondre aux sollicitations des agents qui envisagent leur départ à la retraite. Toutefois, afin d'assurer un accompagnement adapté, le nécessaire est fait au profit des agents dont la date de départ envisagée n'est pas trop éloignée dans le temps. Au surplus, il est tenu compte du solde de jours épargnés sur le CET : plus l'agent dispose de jours à poser, plus il sera reçu rapidement, afin d'anticiper au mieux sa fin d'activité. En revanche, il se peut qu'un agent parte en congé de fin de carrière sans avoir encore pu échanger avec la CNAV.

Il convient de noter qu'il appartient au salarié de choisir sa date de départ en fonction de son relevé de carrière, compte-tenu toutefois aussi que la CNAV n'accepte le dépôt du dossier qu'au mieux 6 mois avant, parfois seulement 4 mois avant.

Pour finir, la direction recommande aux futurs retraités de prendre contact avec Florence Lakajzen, susceptible, quant à elle, d'organiser un accompagnement personnalisé avec un technicien retraite conseil.

**Journée administrative et familiale**

Les élus FO demandent à ce que, confronté à l'absence de médecin, un agent qui ne peut produire un arrêt de travail puisse systématiquement prendre des congés s'il en dispose, et s'il le demande, et non être positionné en sans solde comme c'est encore trop souvent le cas.

La direction rappelle que l'absence non prévue en raison de l'état de santé doit être justifiée par un avis d'arrêt de travail et ce dans les 48 heures tandis que la prise d'un jour de congé est, elle, soumise à autorisation préalable de l'encadrement.