

	<b>Commission de Traitement des Réclamations du 10 juillet 2025</b>	Direction Adjointe en charge des Ressources
---	---	--

## **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 Christina RODRIGUES MARTINS (CFDT)
- Mme Julie DOUIS (CFTC)
- Mme Maimouna TRAORE (FO)

\*\*\*\*\*

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

### **Les 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 juin 2025.

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, sur les deux procédures alors en cours, l'une n'a pas été conduite à son terme, l'autre est toujours en cours. Quatre autres procédures ont été engagées, elles sont 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 ?

Depuis la dernière CTR, il n'a été procédé à aucun licenciement pour insuffisance professionnelle, ni non plus pour inaptitude. 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.

### **Les heures supplémentaires**

Les élus demandent le détail des heures complémentaires et supplémentaires sur le mois de juin 2025 : 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 juillet 2025.

#### **❖ Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 7 juin 2025 :**

- **Sur le processus PEAS** : Elle a concerné 13 salariés dont 1 encadrant. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - **DSIJ**  
L'objectif était fixé à 1020 dossiers – 1089 dossiers traités.
  - **BOAAT**  
L'objectif était fixé à 130 dossiers – 139 dossiers traités.
- **Sur le processus PRP** : Elle a concerné 16 salariés dont 2 encadrants. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - **DEMAT AAT**  
L'objectif était fixé à 600 dossiers – 643 dossiers ont été traités.
  - **DSIJ**  
L'objectif était fixé à 400 dossiers – 419 dossiers ont été traités.
  - **EPURATION MEDIALOG**  
Pas d'objectif fixé - 50 dossiers ont été traités.
  - **EPURATION QUID**  
L'objectif était fixé à 300 dossiers – 315 dossiers ont été traités.
- **Dans le secteur de la C2S** : Elle a concerné 17 salariés dont 1 encadrant. L'objectif collectif était fixé à 480 dossiers ; ce sont 93 dossiers qui ont été traités, mais en 2 heures (interruption de la séance à 9h30 suite à un dysfonctionnement de l'appliquet Diademe).

#### **❖ Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 21 juin 2025 :**

- **Sur le processus PEAS** : Elle a concerné 18 salariés dont 2 encadrants. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - **DIADEME**  
L'objectif était fixé à 400 dossiers – 415 dossiers traités.
  - **DSIJ**  
L'objectif était fixé à 800 dossiers – 833 dossiers traités.

- **BOAAT**  
L'objectif était fixé à 260 dossiers – 287 dossiers traités.
- **Sur le processus PRP** : Elle a concerné 15 salariés dont 2 encadrants. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - **DEMAT AAT**  
L'objectif était fixé à 600 dossiers – 669 dossiers ont été traités.
  - **DSIJ**  
L'objectif était fixé à 200 dossiers – 220 dossiers ont été traités.
  - **MEDIALOG**  
L'objectif était fixé à 85 dossiers - 105 dossiers ont été traités.
  - **EPURATION QUID**  
L'objectif était fixé à 300 dossiers – 314 dossiers ont été traités.
  - **EPURATION MEDIALOG**  
Pas d'objectif fixé – 105 dossiers traités.
- **Dans le secteur de la C2S** : Elle a concerné 16 salariés dont 1 encadrant. L'objectif collectif était fixé à 450 dossiers ; ce sont 515 dossiers qui ont été traités.

❖ **Une séance d'heures supplémentaires a été réalisée le samedi 28 juin 2025 :**

- **Sur le processus PEAS** : Elle a concerné 14 salariés dont 1 encadrant dédié au pilotage. Elle a porté sur les activités suivantes :
  - **DIADEME**  
L'objectif était fixé à 300 dossiers – 325 dossiers traités.
  - **DSIJ**  
L'objectif était fixé à 500 dossiers – 508 dossiers traités.
  - **DIADEME PRN**  
L'objectif était fixé à 100 dossiers – 100 dossiers traités.
  - **DIADEME PRN Identification**  
L'objectif était fixé à 130 dossiers – 187 dossiers traités.

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

le sont les samedis :

- 5 sur les processus PRP et PE-AS ;
- 12 sur le processus GDB,
- et 19 sur le processus PRP.



## 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.

Quatre salariés assurent actuellement une mission dans un autre service : l'un au sein du service développement des compétences, un deuxième à la direction de la relation client, de l'accès aux droits et de la promotion de la santé, un troisième au centre de santé de Choisy-le-Roi et un quatrième au service de la CRA.

#### **Les écrêtements**

Les élus FO souhaitent connaître le nombre d'heures écrêtées sur la dernière période de 4 semaines 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.

#### **L'entretien de clarification prévu par la classification**

La classification permet aux agents d'être reçu par sa hiérarchie et par un agent des RH afin que lui soit explicité le positionnement de son métier. Le délai d'un mois étant échu, les élus FO demandent combien d'agents ont demandé cet entretien, combien d'entretiens ont d'ores et déjà été effectués, combien d'agents ont demandé par la suite un réexamen de leur positionnement dans le cadre de la deuxième voie de recours.

26 demandes d'entretiens d'explicitation ont été formulées, réparties comme suit :

- 21 entretiens se sont tenus,
- 3 entretiens sont programmés cette semaine,
- 1 demande est intervenue hors délai,
- 1 demande a été annulée par le salarié.

En date du 7 juillet, sur les 21 entretiens qui se sont tenus, 10 ont donné lieu à la formulation d'une demande de réexamen.

#### **Les niches de PF fixes dans les locaux soumis au flex-office**

Les agents ont la possibilité de demander que la niche sous le bureau qui était destiné à l'unité centrale du PC fixe par simple Maid. Qu'en est-il pour les postes de travail du FENTI, des PE AS et du pôle frais de santé ?

Il est possible d'organiser la désinstallation des niches anciennement dévolues à l'unité centrale du PC fixe pour les secteurs concernés, sur demande de l'encadrement.

#### **Les objectifs de la caisse dans le cadre de la prime d'intéressement 2025**

Les élus FO demandent quels sont les objectifs de l'organisme dans le cadre de l'intéressement 2025.

Les objectifs de l'intéressement 2025 n'ont pas encore été publiés.

#### **La campagne OGETE**

Les élus FO demandent si la campagne OGETE est complétée, ainsi que les chiffres par collègue et par catégorie.

La campagne OGETE a été menée à son terme et les salariés ont reçu le positionnement officiel de la direction quant à leur demande le vendredi 4 juillet.

Sur les 698 demandes de télétravail formulées :

- 12 ont fait l'objet d'un refus,
- 602 ont fait l'objet d'une validation à hauteur de la demande formulée,
- 84 ont fait l'objet d'une validation pour un volume inférieur à la demande.

Sur les 686 accords de télétravail :

- 383 concernent une formule au forfait : 86 formules de 45 jours, 115 formules de 70 jours, 182 formules de 100 jours,
- 303 concernant une formule à jours fixes : 62 formules d'1 jour, 79 formules de 2 jours, 162 formules de 3 jours.

Le détail par catégorie professionnelle n'est pas encore consolidé.

#### **L'absentéisme sur le premier semestre 2025**

L'an dernier, les chiffres de l'absentéisme étaient en nette hausse pour les cadres intermédiaires (niveau 5A à 6, ou assimilés) et en baisse pour les autres catégories. Les élus FO demandent les chiffres pour le premier semestre 2025.

De janvier à juin 2025, le taux d'absentéisme :

- des employés s'élève à 7,9%
- des cadres s'élève à 5,4%

Des données plus précises seront communiquées dans le cadre du bilan social.

#### **Alinéa 2**

Un élu FO a constaté que de nombreuses fonctionnalités d'Alinéa 2 ne sont pas disponibles. FO demande des explications pour chacun des éléments ci-dessous :

- Les objectifs de la Direction et du service
- Les onglets QVT (qualité de vie au travail) et télétravail
- Le bouton pour se créer un objectif individuel
- Le raccourci vers le catalogue des formations
- Le bouton pour refuser la tenue de l'entretien professionnel

Ces éléments sont-ils manquants pour tous les agents ou y a-t-il des différences selon les services ?

L'outil ALINEA 2 rencontre actuellement des dysfonctionnements. Ceux-ci ont été signalés au niveau national.

Concernant les paramétrages de l'outil, ils sont identiques à l'année précédente et identiques pour tous les services.

Pour répondre point par point aux demandes des élus :

- Les objectifs de la direction et du service ne sont pas renseignés dans notre organisme ;
- L'onglet QVT n'est pas accessible et ce, depuis 2019 ;
- L'onglet télétravail est bien paramétré pour tout le monde, il est recensé comme faisant partie des bugs ;
- Le bouton pour se créer un objectif individuel fonctionne ; il est toutefois rappelé que l'inscription d'un objectif à son actif est soumise à la validation du manager ;
- Le raccourci vers le catalogue des formations fonctionne ;
- Le bouton pour refuser la tenue de l'entretien professionnel fonctionne aussi.

#### **La canicule**

Les élus FO constatent que la Direction a enfin permis aux agents de disposer du télétravail le mardi 1er juillet et le mercredi 2 juillet. Il apparaît que de nombreux agents n'en aient pas eu connaissance. Il faudrait revoir le circuit de transmission de ces informations.

En outre, les élus FO demandent un rappel auprès des managers sur la clause prévue dans l'accord télétravail en vigueur qui permet de permuter les jours de télétravail sous un préavis de 72h. Les grandes chaleurs s'anticipent. Enfin, les élus FO s'étonnent que l'indemnité télétravail ne soit pas octroyée pour les deux jours considérés pour les agents au forfait. Les élus FO demandent des explications.

✚ Concernant la mise en œuvre du télétravail renforcé au moment de la dernière vague de chaleur :  
La direction a ciblé les managers parce qu'il leur revient de déterminer comment la mesure de télétravail renforcé pouvait être appliquée dans leurs secteurs au regard des nécessités de service.

✚ Concernant la permutation des jours de télétravail :  
L'accord en vigueur à la CPAM ne prévoit pas la permutation des jours de télétravail.  
Il prévoit que le manager peut demander à un salarié de venir sur site sur une journée habituellement télé-travaillée dans le respect d'un délai de prévenance de 72h pour participer aux formations, réunions, etc. sans report du jour de télétravail, sauf disposition particulière prise par le manager.

✚ Concernant l'indemnité télétravail pour les salariés au forfait :  
Pour les salariés au forfait, l'indemnité versée dépend du nombre de jours effectivement télé-travaillés et donc badgés comme tels dans Chronotime. Cette règle est valable y compris pour les journées des 1<sup>er</sup> et/ou 2 juillet 2025.

#### **La prime de crèche**

Depuis le 31 janvier 2025, la revalorisation de la prime de crèche l'a portée à 9,31 €. À ce jour, la régularisation n'a pas été faite sur les bulletins de paie. Les élus FO demandent des explications.

La direction confirme que la revalorisation de la prime de crèche est effective depuis la paie du mois de mars. A noter, la paie de mars a intégré la régularisation de la prime au titre des mois de janvier et de février, en apparaissant comme un tout, sur une seule ligne.

En cas de doute ou d'interrogation complémentaire, les salariés concernés sont invités à se rapprocher de la GAP via l'adresse mail générique : [service.personnel.cpam-val-de-marne@assurance-maladie.fr](mailto:service.personnel.cpam-val-de-marne@assurance-maladie.fr)



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

#### **ANNIVERSAIRE « 80 ANS DE LA SECU »**

La direction a ouvert un concours dessin, du 19 juin au 29 août, à l'occasion de l'anniversaire des 80 ans de l'Assurance Maladie. Celui-ci est proposé aux enfants de l'ensemble du personnel de la CPAM (de 3 à 11 ans et plus) dont s'en suivra une remise de prix courant octobre, puis tous les dessins seront exposés lors d'une journée spéciale.

Sachant que sur d'autres organismes les directions ont déjà commencé à communiquer sur cet événement auprès de leurs salariés (donnant des dates, des lieux) et que des manifestations peuvent se faire au régional (ex : pièce de théâtre) et/ou au local (ex : concours de dessin), la direction de la CPAM-94 peut-elle donner plus d'informations aux agents de la caisse qui entendent beaucoup de chose à ce sujet ?

De plus, les agents qui sont parents et qui feront participer leurs enfants au concours de dessins souhaitent connaître la date et le lieu de la remise des prix du concours susvisé, afin de s'organiser à l'avance pour profiter de cette journée spéciale ?

La CPAM du Val de Marne s'inscrit bien dans la dynamique régionale et institutionnelle pour célébrer les 80 ans de la sécurité sociale. A ce titre, la caisse participera ou organisera des événements, comme le concours de dessin au cours du mois d'octobre. Les modalités pratiques de participation sont en cours de définition et feront l'objet d'une communication aux salariés de la caisse au cours de l'été.

#### **JOURNEE DE COMPENSATION SUITE JOUR FERIE DE LA TOUSSAINT**

Les élus CFDT et nombreux d'agents souhaitent connaître la position de la direction concernant la journée de compensation, lors des fêtes légales tombant un jour ouvrable habituellement chômé, pour le samedi férié du 1er/11/2025.

La direction a-t-elle l'intention de :

- Laisser les salariés choisir leur journée : en application de la règle des 50/50 des effectifs (donc sites de la caisse restent ouverts) ?
- Ou de fixer le même jour à prendre pour l'ensemble du personnel (soit fermeture de la caisse et ses sites) ?

La décision n'a pas encore été arrêtée.

#### **MARCHE NATIONAL et TITRES RESTAURANT**

La direction a informé les élus que dès le 1er octobre 2025, les titres restaurant en version papier ne seront plus distribués, seule la version dématérialisée sera possible.

Les élus sont déjà sollicités par de nombreux agents.

La direction peut-elle envisager de revoir la date d'effet du « tout dématérialisé » ?

La CPAM du Val-de-Marne s'inscrit dans un marché national pour la gestion des titres restaurant. Le nouveau marché qui prendra effet au 1er octobre 2025 et s'appliquera à l'ensemble des organismes ne prévoit pas l'option de titres restaurant papier, il n'est donc pas possible de différer cette évolution.



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

##### **RACHAT de JRTT**

Combien d'agents ont fait la demande de rachat de RTT ?

Sachant que certains agents rencontrent encore des problèmes avec Chronotime, avez-vous reçu des signalements d'anomalie pour cette campagne de rachat de RTT ?

À ce jour, 144 ont formulé une demande de rachat de JRTT depuis l'ouverture de la campagne, qui pour mémoire se clôture le vendredi 11 juillet à midi.

Aucune réclamation n'a été formulée concernant les droits visibles dans Chronotime mais des questions ont été soulevées au sujet du formulaire ALIENORH. En effet, ALIENORH a conservé en mémoire et fait apparaître le nombre de JRTT rachetés en janvier 2025 au titre de l'année 2024 ce qui a pu induire en erreur certains salariés.

### **EFFACEMENT**

Le protocole horaire variable en vigueur nous permet de faire 3 effacements de plage fixe par période de 4 semaines. Bien que l'effacement reste à l'appréciation du responsable selon les nécessités de service, est-il possible qu'un agent qui a besoin de s'absenter pour motif impérieux (rdv médical, urgence familiale) puisse faire un effacement (si son compteur le permet) au lieu de poser un congé ?

La direction confirme que la pose des effacements est encadrée par le protocole d'accord local sur la gestion des horaires individualisés et limité à 3 effacements par période de 4 semaines.

Pour pouvoir être autorisé à procéder à un effacement, l'agent doit disposer du temps suffisant sur son compteur et formuler sa demande au moins une semaine à l'avance. Une circonstance exceptionnelle peut toutefois conduire à ce qu'un accord hiérarchique soit donné dans un délai plus court. Cet avantage conventionnel qu'est l'effacement doit néanmoins s'inscrire dans le respect du taux de présence prévisionnelle de 50%.

Aussi un agent, de quelque service qu'il soit, qui présente un motif impérieux de s'absenter, pourra voir sa demande d'effacement acceptée, la prise d'un congé dans cette situation n'étant pas une obligation. L'autorisation d'effacer demeure soumise à l'accord du responsable du service, tenu de veiller à ce que la continuité et la qualité du service soient garanties.

### **REPORT de TEMPS**

Il arrive fréquemment que les agents laissent du temps en fin de plage. Il est possible de le reporter au bon vouloir du responsable de service.

Est-il possible de pérenniser ce report selon certaines modalités à définir?

Le report de temps d'une plage sur l'autre est encadré par le protocole d'accord local sur la gestion des horaires individualisés lequel rend chaque agent responsable de son temps de travail et permet au manager, sous réserve que l'activité de l'agent ait justifié un dépassement de temps de travail, de reporter ce temps excédentaire sur la période suivante.

### **FENTI**

Le nombre de PND est alarmant, à ce jour, nous sommes à un DJT de fin janvier et à près de 40000 dossiers (sans compter le solde qui n'est pas encore préparé).

Une aide ponctuelle a été apportée par des agents de la GDB mais cela n'a pas été suffisant.

La CFTC demande à la direction d'agir en donnant des moyens au FENTI d'absorber ce processus ou en rendant à la GDB le traitement de ceux-ci comme initialement.

Il n'y a pas assez de personnel ni de scanner pour absorber cette charge en plus du reste au FENTI.

La direction de branche est actuellement en train de travailler sur un plan d'actions pour en résorber le stock. Un nouveau scanner a été reçu et est en cours d'installation.

### **VAGUE de CHALEUR**

Lors de cette grosse vague de chaleur, chaque responsable de service a mis en place ses propres règles (départ anticipé, télétravail...)



Est-il possible d'harmoniser les pratiques afin d'éviter les inégalités entre les agents ?

De plus, dans les transports en commun, la chaleur est également présente et cause des symptômes sur des agents fragiles. Il serait judicieux de proposer le télétravail aux agents surtout qu'au Cristolien la climatisation est capricieuse. Il est annoncé un nouveau pic de chaleur pour le 14 Juillet.

✚ Concernant les modalités de mise en œuvre du télétravail renforcé dans les services :

La direction fixe un cadre général mais celui-ci doit nécessairement être adapté par les managers au regard des nécessités de service et de la capacité des salariés à télé-travailler. Il ne peut pas être appliquée de règle totalement uniforme à l'ensemble des salariés.

✚ Concernant le prochain pic de chaleur :

La direction rappelle que les salariés qui le souhaitent peuvent temporairement s'installer dans des zones plus fraîches du Cristolien.

Par ailleurs, les récentes interventions des prestataires en charge de la maintenance de la GTB ont permis d'améliorer la situation dans plusieurs secteurs du bâtiment.

En cas de nouvelle canicule sur des journées travaillées, semblable à celle des 1er et 2 juillet, une mesure de télétravail renforcé sera de nouveau mise en œuvre. A ce stade, la semaine prochaine n'est pas annoncée avec la même intensité et les journées les plus chaudes concernent le week-end prolongé, soit des jours non travaillés.

### **CANICULE et ACCUEIL**

Les agents d'accueil souffrent aussi de la canicule, nous sommes conscients qu'il y a un souci de permanence mais serait-il possible quand la température est extrêmement élevée comme ces derniers jours, de faire une fermeture exceptionnelle l'après-midi (les agents pourraient contacter les rdv prévu par téléphone).

Bien que les agences soient climatisées et que nous n'ayons eu aucune alerte particulière, une organisation a été mise en place permettant aux équipes non planifiées en accueil physique de bénéficier de télétravail supplémentaire. Afin de maintenir notre mission de service public, il n'est pas envisagé de procéder à des fermetures supplémentaires des accueils.

### **LUMIERES**

Le réglage des lumières est problématique, celle-ci sont allumées en plein jour, et bien que nous essayions de les éteindre, celles-ci se rallument. Cela engendre des migraines à certains agents (et génère de la chaleur). Est-il possible de revoir ce réglage ? D'ailleurs, des prestataires extérieurs sont déjà intervenus à plusieurs reprises. Peut-on trouver une solution qui dure dans le temps ?

La problématique de l'éclairage dans certaines zones (s'allume à tort ou ne s'allume plus) est liée aux autres difficultés que nous rencontrons avec la GTB. Les équipes logistiques sont mobilisées pour tenter d'identifier une solution avec les prestataires au plus vite.

A noter, les lampes étant des LED, elles ne peuvent pas générer de chaleur.

### **LE TELETRAVAIL OU SOUPLESSE DANS LES CONGES**

Les parents ont reçu un mail des établissements scolaires pour les prévenir que les écoles ne pourraient accueillir les enfants à cause de la canicule : les agents étaient en difficulté pour trouver un mode de garde à la dernière minute et sur 3 jours : pourquoi la Direction n'a-t-elle pas accordé du télétravail à titre exceptionnel ou bien été plus souple dans les accords de congé ?

Certains agents se sont retrouvés sans moyen garde ce qui a entraîné du stress et une gestion de la conciliation vie privée et professionnelle très difficile. Ce genre de demande risque de se reproduire en raison du dérèglement climatique : quelles mesures la Direction compte-t-elle prendre ?

Comme indiqué dans une réponse précédente, le télétravail renforcé ne peut pas être systématiquement accordé à tous car :

- D'une part, il est impératif que les critères présidant au télétravail soient remplis,
- D'autre part, tous les agents d'un même service ne peuvent pas se voir accorder le télétravail en parallèle puisqu'un minimum de présence sur site est nécessaire, dans tous les services.

Par ailleurs, les écoles qui ont fermé ont principalement fermé les 1<sup>er</sup> et 2 juillet, journées pour lesquelles une mesure de télétravail renforcé a été prise au sein de la caisse.

Les managers peuvent par ailleurs accorder des congés de dernière minute lorsque les nécessités de service le permettent.