

# REUNION DES DELEGUES DU PERSONNEL

↪ **Jeudi 15 février 2018**

<p><b>SUD Protection Sociale</b></p>	
<p><b>1. TCR-RACL</b></p> <p>a. Si un agent émet le souhait d'aller en agence extérieure dès le début de sa candidature, son choix pourrait-il être pris en compte en priorité par la suite ?</p> <p>b. Le pas de compétence octroyé aux agents ayant le niveau 4 correspond à une attribution de 7 points. La direction peut-elle nous confirmer qu'il s'agit bien d'une promotion et que ces points n'entrent pas en considération dans le décompte de l'enveloppe globale de fin d'année dédiée au service ?</p> <p>c. Les agents de niveau 3 qui ne postuleraient pas pour technicien RACL conserveront-ils la possibilité de bénéficier d'une promotion niveau 4 en fin d'année ?</p> <p>d. A l'issue de la formation picking, la direction peut-elle nous indiquer dans quel délai les points et le niveau seront attribués aux nouveaux agents ?</p> <p>e. L'idée d'un « vis ma vie », avec échange entre technicien et liquidateur, avait été proposée, mais celle-ci a été annulée. En remplacement, une réunion doit être programmée or elle ne pourra pas refléter la réalité du terrain et ne sera donc pas suffisante pour se projeter et se positionner. La direction pourrait-elle nous indiquer pourquoi ce projet « vis ma vie » a été abandonné ? Pourrait-elle réétudier ce partage de connaissance ?</p> <p>f. Des tensions pourraient subvenir entre liquidateur et technicien RACL concernant la répartition de la charge de travail (dossiers complexes, urgents, EJ dépassées). Quel plan d'action la direction compte-t-elle mettre en place pour anticiper ce risque ?</p> <p>g. Les agents à temps partiel passent à temps plein lors de leur formation. Quand est-il hors formation, repassent-ils en temps partiel ?</p>	<p>1 –</p> <p>a) Comme pour toute demande de ce type, la situation de l'agent sera examinée dans le cadre de la politique de mobilité géographique interne de la DAR (appel à mobilité géographique)</p> <p>b) Le pas de compétence attribué en cas de mobilité horizontale (dès lors qu'il y a changement de référentiel suite à un appel à candidature et que le poste n'est pas provisoire) s'inscrit dans le cadre de la politique de rémunération définie et portée par le Directeur, cela ne vient donc pas impacter les enveloppes budgétaires définies pour la campagne des EAEA.</p> <p>c) La création du métier « tremplin » de technicien RACL ne modifie en rien les règles d'obtention d'une promotion. Les agents de niveau 3 continuent à entrer dans le processus de parcours professionnels dans la mesure où ils remplissent les conditions.</p> <p>d) Aucun point ni promotion ne seront attribués suite à la formation en PICKING (formation qui sera adaptée à chacun en fonction des besoins), cette formation est prévue pour aider les techniciens RACL qui auraient échoué à la formation de TCR dans l'objectif qu'ils réussissent cette formation à la session suivante.</p> <p>e) Afin de répondre aux questionnements des personnels concernés, un TCR sera présent dans le cadre des réunions d'informations pour faire part de sa pratique professionnelle.</p> <p>f) Il convient de préciser que le périmètre d'activité des Techniciens – RACL a été précisément défini. Le périmètre inclut, outre des liquidations de RACL, des RACL en EJ dépassées, et des RACL déposées en agences sans attestation. Il est rappelé qu'il s'agit d'un métier tremplin, et que les techniciens RACL ont ainsi vocation à devenir techniciens conseil retraite.</p> <p>g) Le contrat à temps partiel des agents concernés n'est pas remis en cause, hormis durant la formation. La période de formation comprend les immersions tutorées et le temps individualisable en lien avec la formation.</p>
<p><b>2. Télétravail</b></p> <p>Pendant une semaine les personnes en télétravail ne pouvaient plus imprimer depuis leur poste à domicile. Certaines sont revenues sur leur poste de travail en secteur, durant des jours dédiés normalement au télétravail, pour pouvoir imprimer. La direction peut-elle nous donner des explications ?</p>	<p>2 – Un flux d'impression a été fermé afin de résoudre certains dysfonctionnements sur le serveur d'impression. Ce blocage a eu des répercussions sur l'activité des télétravailleurs.</p> <p>Des actions ont été entreprises par les différentes équipes de la DSI. Depuis 10h00 le 30/01/2018, la DSI a pu rendre la situation opérationnelle. L'ensemble des télétravailleurs a été informé ainsi que le Chef de Projet, M.</p>

	Robert LAUGIER.
<p><b>3. Salariés handicapés ou en invalidités</b></p> <p>Dans le cadre d'une étude sur la politique en faveur des salariés handicapés ou en invalidité menée par la direction, des salariés ont été invité à participer à un entretien, celui-ci se faisant sur la base du volontariat. La direction peut-elle nous dire si l'ensemble des salariés handicapés ou en invalidités ont été destinataires de ce message?</p> <p>Si non, sur quels critères s'est opérés la sélection ?</p> <p>D'autre part, la direction fera-t-elle une information sur cette étude auprès des IRP ?</p>	<p><b>3 – Dans la continuité de l'accord en faveur de la diversité et de l'égalité des chances, la Direction souhaite mettre en place une politique en faveur des salariés handicapés au regard des axes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Recrutement</b></li> <li>- <b>Intégration – maintien dans l'emploi</b></li> <li>- <b>Accompagnement des salariés handicapés et de leurs managers</b></li> </ul> <p><b>Cette étude s'inscrit donc dans ce cadre global.</b></p> <p><b>Pour cette étude une vingtaine d'entretiens a été programmée avec des salariés handicapés ou en invalidité. Le service de santé, par l'intermédiaire de l'assistante sociale, référente handicap, a proposé une liste de noms représentative des différentes situations de handicap ou d'invalidité dans l'entreprise. A partir de cette liste, le chargé de santé au travail a été missionné par la direction pour conduire des entretiens sur la base du volontariat et dans un cadre qui puisse garantir la confidentialité.</b></p> <p><b>Une synthèse sera réalisée qui fera l'objet d'une information aux IRP.</b></p>
<p><b>4. Documents CE</b></p> <p>Les élus ont constaté que les documents remis pour les instances CE de février ont tous la mention confidentiel, ce qui n'était pas le cas jusqu'au CE du mois de janvier. Nous comprenons parfaitement que parfois la confidentialité est nécessaire (exemple : sujet d'examen ou de assessment-center) en revanche, les mises en place d'outils, de procédure, etc... dans les services nécessitent que nous rencontrions les agents pour échanger sur ces sujets. Cette limitation est un obstacle à notre mission de représentant du personnel. La direction peut-elle supprimer cette mention sur les documents non réellement visés par une confidentialité ?</p>	<p><b>4 – Cette mention « confidentielle » est ajoutée afin d'éviter que les documents de présentation aux IRP ne circulent dans les services avant la séance dédiée et les explications managériales.</b></p> <p><b>La Direction a pu avoir des échos de ressenti négatif ou de l'incompréhension de certains salariés à la vue des documents destinés aux IRP.</b></p> <p><b>Aussi, il a été décidé d'estampiller les documents de la mention confidentielle.</b></p> <p><b>Si les documents sont confidentiels, rien n'empêche évidemment les représentants du personnel de discuter de ces sujets avec les salariés concernés, seule la diffusion du document n'est pas possible.</b></p>
<p><b>5. Heures supplémentaires</b></p> <p>La page du portail sur les heures supplémentaires n'indique pas de règles spécifiques concernant la prise de congés antérieurement ou postérieurement au samedi travaillé en heures supplémentaires. La direction peut-elle nous confirmer qu'un agent peut venir un samedi même si celui-ci est situé après ou avant un congé ?</p>	<p><b>5 – La Direction confirme en effet qu'elle tolère qu'un agent puisse réaliser des heures supplémentaires un samedi alors même que ce jour est situé avant ou après un congé.</b></p>

<p><b>6. Park avenue</b></p> <p>Les agents nous signalent que le chauffage dysfonctionne. La direction peut-elle contacter la régie ?</p>	<p><b>6 - Depuis les modifications faites par Eiffage, le DCML n'a pas reçu de réclamation. La responsable du DCML reste tout de même à la disposition des personnes qui ressentiraient une gêne concernant les températures dans certains bureaux.</b></p>
<p><b>7. Park avenue</b></p> <p>Les immeubles voisins font l'objet de travaux de désamiantage depuis quelques mois. Pour faire face à l'inquiétude, la direction peut-elle rassurer les collaborateurs de Park Avenue sur les conséquences éventuelles engendrées par ces opérations.</p>	<p><b>7 - Un mail a été fait à la Régie pour savoir si des informations ont été communiquées sur ce désamiantage.</b></p> <p><b>En réponse, les éléments suivants ont été apportés :</b></p> <p><b>« Pour répondre à vos interrogations, nous vous apportons les informations suivantes, relativement aux mesures qui ont été prises par le chantier voisin, dans le cadre de la prévention des risques inhérents à l'exposition à l'amiante.</b></p> <p><b>Lors de travaux de démolition, les entreprises intervenantes doivent établir un plan de démolition. Ce document décrit les niveaux d'empoussièrement des processus mis en œuvre. Il précise l'ensemble des mesures établies afin de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>• réduire au niveau le plus faible possible l'émission et la dispersion de fibres d'amiante pendant les travaux, éviter toute diffusion de fibres d'amiante hors des zones de travaux, et surtout rester en dessous du seuil maximum autorisé du nombre de fibre d'amiante par litre d'air.</b></li> <li><b>• assurer les protections collectives et individuelles des travailleurs intervenants pour l'ensemble des risques, en tenant compte des niveaux d'empoussièrement générés par les processus,</b></li> <li><b>• garantir l'absence de pollution résiduelle après travaux.</b></li> </ul> <p><b>De plus les plans de démolition sont soumis trimestriellement à l'avis des médecins du travail, aux CHSCT et délégués du personnel. Ils sont également transmis un mois avant le démarrage des travaux, à l'inspecteur du travail, aux agents de prévention des Caisses d'assurance retraite et santé au travail (CARSAT, CRAMIF, CGSS) et, le cas échéant, à l'Organisme professionnel de prévention du bâtiment et des travaux publics (OPPBTP).</b></p> <p><b>En fin de travaux, l'employeur établit un rapport contenant notamment les mesures du niveau d'empoussièrement, les certificats d'acceptation préalable des déchets et les plans de localisation de l'amiante mis à jour. Ce rapport de fin de travaux est remis au donneur d'ordre qui l'intègre, le cas échéant, au dossier des interventions ultérieures sur l'ouvrage. Avant de restituer la zone et d'enlever le dispositif de confinement, l'employeur doit procéder à l'examen de la zone, à son nettoyage, au mesurage de l'empoussièrement et à la fixation des fibres résiduelles.</b></p> <p><b>Les mesures permettant d'éviter tout risque pour le personnel travaillant en présence ou au voisinage d'amiante sont régies par la Norme NFX46-010</b></p>

	<p>d'Aout 2012 et par la Norme NFX46-011 de décembre 2014, laquelle nous impose le respect du mode opératoire décrit ci-dessus, tant pour les travailleurs intervenant sur le chantier directement exposés, que pour le voisinage qui n'est pas directement exposé au chantier ».</p> <p>Les collaborateurs de Park avenue peuvent donc être rassurés.</p>
<p><b>8. Action sociale</b></p> <p>Suite à l'arrêt en AT de décembre d'un agent du DVAD-P2R, quelles mesures, en plus de la visite de l'ergothérapeute, la direction compte-t-elle mettre en place pour la réintégration de l'agent concerné ?</p>	<p><b>8 – La Direction rappelle que suite à l'analyse réalisée par l'ergonome (et non ergothérapeute), des travaux ont été réalisés quant à l'agencement du bureau afin de créer 2 espaces de travail et à luminosité.</b></p> <p><b>Par ailleurs, l'agent en arrêt de travail a mis en exergue une attitude délétère d'un collègue qui lui aussi a émis des plaintes à l'encontre de l'attitude de cette collègue. Au regard de ce constat de difficultés inter personnelles, une médiation a été proposée aux 2 agents, néanmoins un des protagonistes refuse cette médiation, elle ne peut donc être mise en œuvre.</b></p> <p><b>Aussi, sera étudiée avec l'agent concerné la mise en œuvre d'un coaching individuel et/ou du télétravail.</b></p>
<p><b>9. Service social Annecy</b></p> <p>Suite à notre question 10 du 16 novembre 2017, la direction nous indiquait que la suggestion de l'achat d'un vélo électrique pour se rendre du service social aux permanences CPAM (2 Km) serait éventuellement prise en compte dans le cadre du plan déplacement entreprise applicable en 2018. Quand est-il ?</p>	<p><b>9 - Comme il l'a été indiqué lors de la réunion du 16/11/17, la suggestion a été étudiée lors de la rédaction du PDE qui a été signé le 29/12/17 par le directeur général.</b></p> <p><b>Toutefois, la priorité a été accordée, dans un 1<sup>er</sup> temps, à la sécurisation des parkings à disposition du personnel pour garer les vélos et à une communication sur les mesures de sécurité lors de l'utilisation des vélos ; il n'est pas prévu pour l'instant l'acquisition de 2 roues (vélo ou trottinette) pour mettre à disposition du personnel.</b></p>
<p><b>10. Atrium.</b></p> <p>Au 6ème étage de l'atrium les bureaux numéros 613,614 et 615 ne disposent pas de porte alors que les gonds sont positionnés sur les chambranles.</p> <p>Dans certains d'entre eux, les joins des fenêtres ne sont pas étanches.</p> <p>Ces deux éléments, l'absence de porte et le manque d'étanchéité des joins occasionnent des courants d'air, et certains agents ont constaté avoir fréquemment des douleurs au niveau des cervicales.</p> <p>La direction pourrait-elle intervenir afin que les trois portes manquantes à l'étage soient installées ?</p>	<p><b>10 – Concernant les fenêtres, le Service du patrimoine va intervenir auprès de la Société NEXITY (Syndic) afin de procéder à une reprise de l'étanchéité des châssis.</b></p> <p><b>Le désenfumage du bâtiment nécessite le maintien des accès ouverts entre les fenêtres et la circulation, de ce fait, le patrimoine est donc limité pour remettre en place la totalité des portes.</b></p>

## C.G.T.

### 1/Service Production retraite

Dans les services de production retraite, les tâches nouvelles à réaliser sont toujours plus nombreuses:

- consigne d'indiquer le motif "attente réponse" en OR pour réduire l'impact sur les délais de traitements et listes de dossiers à restituer et justifier,
- Mise en place du répartiteur avec de nouveaux groupes de binômes,
- Supervision IQL
- Réponse téléphonique niveau 2 en test chaque jour sur certaines agences dès le 5/03/2018, en plus des jours d'accueil tout venant et d'accueil rdv, en plus des opérations coup de poing DP/ASPA, etc...
- Proposition d'heures supplémentaires pour résorber les retards sans compensations financières intéressantes, c'est à dire mieux rémunérées (on compte encore sur la conscience professionnelle et les besoins financiers des agents),

Le personnel commence à se sentir "rincé" entre le grand nombre d'assurés contestataires présents lors de l'accueil tout venant, les listes de dossiers ayant du retard dans le délai de traitement à justifier chaque semaine, les modes opératoires qui changent à chaque réunion opérationnelle et les différentes expérimentations d'organisations.

Et ceci, sans compter le questionnement des assurés sur la prochaine réforme des retraites qui s'annonce lourde ou les questions des assurés du RSI!

Par conséquent, alors que le temps de production est donc de plus en plus réduit, il est quand même demandé aux agents de remplir impérativement les objectifs!

Les salariés, cadres et employés, sont en souffrance au regard de la masse de travail au quotidien et le rythme imposé par l'atteinte d'objectifs qu'il est impossible de tenir et qui impacte plus ou moins lourdement la santé de la majorité des agents.

Par ailleurs, le prix à payer pour le personnel s'alourdit avec la dégradation constante de la vie au travail: obtenir un temps réduit, poser un ou des congés, bénéficier d'un minimum d'horaire variable, prendre des pauses pour souffler un peu pendant la journée, toutes ces situations deviennent très souvent conflictuelles en raison de l'absence de moyens humains suffisants.

La direction doit répondre à cette question simple: jusqu'où va-t-on aller pour atteindre des objectifs inatteignables en l'état des moyens existants, lesquels seront encore en diminution dans la prochaine COG ? Comment compte-t-elle préserver la santé des salariés?

### 2/ODIL Outil national de Déclaration des Incivilités en Ligne

Dans le portail, un guide d'utilisation de cet outil a été mis en ligne à destination des acteurs locaux en charge du traitement et de la gestion des incivilités et des agressions

**1 – La Direction précise que les tâches décrites ci-contre font partie intégrante du traitement, de la gestion et du suivi d'un dossier retraite.**

**Elle est très attentive à la situation des personnels des services de production retraite et rappelle que plusieurs mesures d'anticipation ont été prises courant 2017 pour préparer 2018 :**

- la réorganisation de la DAR permettant de mieux fournir le pilotage production et qualité
- le recrutement de référents techniques pour renforcer l'accompagnement des équipes carrière et retraite (encore deux appels en cours en février pour le siège)
- l'arrivée dans les équipes de nouveaux TCR formés à partir du second semestre 2018 suite à l'importante campagne de recrutement de 2017 (57 agents à venir).

**Par ailleurs, la mise en œuvre d'expérimentations, qui peut apparaître comme un surplus d'activités à un moment donné, est en réalité la recherche d'une meilleure organisation de ces activités, permettant à terme de fluidifier la production et de dégager pour les TCR du temps de traitement.**

**Il en est ainsi par exemple de :**

- l'expérimentation menée à l'agence Lyon Centre qui permet à chaque membre de l'équipe de mieux connaître les enjeux et les actions à conduire pour rendre le service aux assurés et initie une démarche d'adaptation charges / ressources au plus juste,
- la création de la cellule de Techniciens RACL qui, outre un développement professionnel pour les agents la composant, permettra d'éviter l'examen en doublon des carrières des assurés comme actuellement (une fois par le Département Carrière et Déclarations, une fois par les services de liquidation)

**La Direction va ainsi explorer toutes les pistes de réflexions pouvant optimiser les circuits de travail et améliorer de fait la situation des salariés, la santé et la qualité de vie au travail étant bien évidemment des enjeux majeurs.**

**2 – Comme annoncé au CE et au CHSCT, la communication interne s'est chargée d'informer les salariés en relation avec le public en plus de l'annonce faite dans le portail. De plus, un flyer a été distribué à tous les agents concernés par l'utilisation d'ODIL.**

<p>externes. Compte tenu du contexte de retards dans le traitement des dossiers à la CARSAT, si la colère des assurés est tout à fait légitime, elle ne doit pour autant pas dépasser les bornes avec les agents d'accueil de l'organisme qui sont leurs seuls interlocuteurs, que ce soit à l'accueil physique ou téléphonique. Cet outil a donc été créé pour "déclarer des incivilités et des agressions subies par les salariés en contact avec le public. Il permet à la victime d'alerter sa hiérarchie sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la survenue de toute incivilité et/ou agression</li> <li>- la nature de l'acte de violence subi</li> <li>- les causes supposées de l'agression/incivilité.</li> </ul> <p>Au-delà d'être un véritable registre des incivilités et des agressions externes, ODIL est également un espace informatique pour gérer et suivre les situations de violence externe. En effet, grâce aux informations recueillies à partir d'ODIL, les Directions des organismes du réseau de l'Assurance Retraite ainsi que la Branche Retraite seront davantage en mesure d'agir sur l'environnement et l'organisation du travail, afin d'éviter ou tout le moins réduire la survenue d'un risque" Cet outil a-t-il fait l'objet d'une promotion auprès des équipes exposées aux risques d'agressions? Si oui, ont-elles pu bénéficier d'une démonstration concrète de son fonctionnement? Si oui, combien de salariés l'ont déjà utilisé pour signaler une agression et quelles suites la direction a-t-elle donné à ces signalements? Sinon, pourquoi cette promotion n'a pas eu lieu et quand est-elle prévue?</p>	<p><b>Par ailleurs, un mail a été adressé à chaque personne concernée, avec un descriptif de l'Outil ODIL et le flyer.</b></p> <p><b>Aucune incivilité n'a été déclarée dans le cadre de cette nouvelle application.</b></p> <p><b>A tire d'information, 9 cas d'incivilité ont été déclarés pour l'année 2017.</b></p>
<p><b><u>3/ Procédure de régulation</u></b></p> <p>Un agent du Service Social de Valence a utilisé la procédure de régulation fin 2017, (dans les temps impartis) pour contester la non obtention de points depuis au moins 3 ans. Elle s'est adressée à son encadrement pour connaître les modalités de cette procédure, lequel lui a répondu qu'il fallait passer par la voie hiérarchique avec les visas de l'ensemble des cadres. A ce jour, elle n'a toujours pas obtenu de réponse et pour cause, son courrier n'est jamais parvenu jusqu'à la DIRRESS. Elle a donc fait un nouveau courrier à la Responsable du Service Social Régional le 31 janvier 2018 pour savoir ce qu'était devenu son courrier, mais sans réponse à ce jour. La direction pourrait-elle faire un rappel au secteur concerné indiquant que tous les courriers effectués dans le cadre de la procédure de régulation doivent être adressés <u>directement</u> à la DIRRESS? Quand l'agent en question obtiendra-t-il une réponse du Responsable du Service Social Régional à son courrier ?</p>	<p><b>3 – Après recherches, la demande de l'agent concerné a bien été transmise par la voie hiérarchique à la Direction de Branche. Il semblerait qu'à ce niveau la transmission à la DIRESS n'a pas été effectuée, considérant que la personne avait adressé directement cette contestation au Directeur des Ressources.</b></p> <p><b>Afin d'éviter qu'une telle situation préjudiciable à l'agent ne se reproduise, il sera rappelé aux équipes de transmettre directement à la DIRESS les contestations EAEA avec copie à l'encadrement.</b></p> <p><b>Une réponse sera apportée à l'agent concerné.</b></p>
<p><b><u>4/PFT / Congés</u></b></p> <p>Les agents de la PFT ont été prévenus par leur encadrement qu'il sera impossible de poser des congés au mois de mai, conformément à la directive globale donnée pour l'ensemble de la CARSAT. La direction peut-elle confirmer que cette directive est</p>	<p><b>4 – Les TC ont été prévenus le 09/01/2018 de la validation des congés, des congés au mois de mai ont bien été accordés ; à compter du 17/05/2018 et ce pour absorber les effets pont ainsi qu'un flux d'appels prévisionnels trop important restant à charge après prise en charge du prestataire. Il est à relever</b></p>

<p>fausse puisque les autres services ont bien le droit de poser des congés, même si un cadre limitatif est posé dans certaines directions de branche ?</p>	<p>qu'une externalisation de +40% a été demandée.</p> <p>L'article 4/1 de l'ARTT en vertu duquel « il appartient à l'encadrement de chaque unité de travail ou service de fixer le nombre minimum d'agents devant être présents en fonction des besoins de l'unité ou du service » est donc respecté.</p> <p>Néanmoins et si la situation le permet, les managers feront preuve de souplesse dans le traitement des demandes de jours de congé pendant cette période.</p>
<p><b><u>5/PFT / EPTICA</u></b></p> <p>Dans le cadre de nos missions, l'activité EPTICA permet d'assurer le service dû aux assurés sociaux dans la prise en compte des questions et réponses des mails des assurés. Mais il est aussi un moyen pour les téléconseillers d'avoir une diversité dans leur travail de réponse téléphonique, intrinsèquement très contraignant. Cette activité est bénéfique à la santé car elle permet aussi des moments d'accalmie en termes de pression au regard du temps qui est compté au téléphone (c'est d'ailleurs un marqueur fort au regard de la pénibilité du métier), en termes de charges mentales et, par conséquent, elle est un des éléments du bon fonctionnement du service en termes d'ambiance de travail et de résultats.</p> <p>Pourtant, en cas de pic d'appel ou si l'indicateur R04 chute par exemple, l'activité EPTICA est supprimée.</p> <p>La suppression de cette activité est vécue par beaucoup de salariés comme un point négatif, et, ajouté aux autres contraintes, cela finit par les épuiser. Cet impact sur l'état de santé des agents se traduit par beaucoup de stress. Celui-ci se manifeste, pour certains, avant de commencer la journée de travail, il peut perdurer après la fin de la journée, voire un weekend entier et conduire à un arrêt maladie quand il ne quitte plus les esprits.</p> <p>Aussi, nous demandons à la direction de conserver cette activité EPTICA, quelle que soit l'état de l'indicateur, afin de préserver ce petit espace vécu positivement par les agents et donc contribuer à sauvegarder leur état de santé?</p>	<p><b>5 – L'activité EPTICA n'est pas supprimée, elle est bien conservée au sein du plateau. Cette activité est prise en charge sous deux formes :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Des agents sortis du téléphone (en moyenne 3 à 4 agents par jour) qui bénéficient comme ils l'entendent de l'horaire variable sur ces journées, sans aucune contrainte de planning. Cette activité est conservée quel que soit les résultats de l'indicateur.</b></li> <li><b>2. En fonction des journées et/ou prévisionnels d'appels, des agents peuvent être planifiés 5h30 d'appels et 1h d'EPTICA (avec conservation des pauses de 15mins le matin et 15 mins l'après-midi).</b></li> </ol> <p><b>Il a toujours été dit et convenu avec les téléconseillers que cette heure peut être supprimée ou réduite en fonction du flux d'appel, à l'inverse lorsque le flux d'appel est moindre des téléconseillers non prévus sur cette activité peuvent être détachés pour traiter du mail ou augmentation de l'activité de 1h de mail prévus.</b></p>
<p><b><u>6/PFT / EPTICA</u></b></p> <p>En cas de mauvais résultats pour l'équipe, celle-ci se verrait privée de l'activité 1h d'EPTICA. Outre le caractère infantilisant de la mesure, la direction a-t-elle sensibilisé l'encadrement sur les difficultés intrinsèques généralement reconnues pour les PFT? En effet, cette exclusion est ressentie comme une punition. Or, déjà les agents doivent mobiliser toutes ses forces pour répondre à l'objectif journalier, mais en plus, s'il n'y arrive pas, ils sont privés d'une échappatoire qui leur permettrait de reprendre un peu leur souffle.</p> <p>De plus, un salarié absent pour maladie ne permettra pas plus de remplir les objectifs, aussi la direction va-t-elle revenir sur cette mesure?</p>	<p><b>6 – Comme indiqué ci-dessus, la Direction confirme que l'activité EPTICA fait partie intégrante des missions des TC. Exceptionnellement, cette heure EPTICA peut être réduite ou supprimée au regard du flux d'appel mais en aucun cas au regard des résultats de la PFS.</b></p>

### 7/PFT / PLANNING

Il arrive fréquemment que les plannings horaires soit donnés le jeudi pour le lundi, ne respectant pas à minima le délai de 7 jours tel que négocié lors de la mise en place de la PFT. La direction peut-elle rappeler la règle sur ce point ? En effet, ce délai, déjà très bref pour organiser sa vie personnelle, ne saurait être encore réduit sans causer un déséquilibre au détriment des salariés.

**7 – Depuis semaine 6, l’outil Phénicia connaît des problématiques ne permettant pas de respecter un délai de prévenance minimal.**

**Compte tenu de ce problème technique, les superviseurs ont une attention particulière et tous les téléconseillers ayant un impératif sont entendus et leur situation est prise en compte.**

**La DSI vient de livrer un correctif à l’outil.**

**En tout état de cause, la responsable de la PFS va faire en sorte que la gestion à 15 jours soit rétabli au plus vite.**

### 8/PFT / PLANNING

Si le respect du planning est obligatoire pour les agents avec des heures de début et de fin de journée à la réponse téléphonique, il doit donc l’être aussi pour l’encadrement.

Si l’agent comprend la nécessité du service rendu à l’assuré social et garde celui-ci jusqu’à la fin de la conversation au-delà de la plage horaire de 17h, il doit aussi pouvoir fermer son poste à la fin de l’appel et ne pas devoir prendre les suivants pour remplir l’objectif, alors qu’il a déjà accompli 6h30 de téléphone.

Que répond la direction?

De plus, si exceptionnellement, des communications doivent être prises impérativement après 17h, heure de fermeture officielle de la PFT, la direction ne trouverait-elle pas normal que cette exceptionnalité de la mesure s’applique également à l’encadrement pour aider les agents et ainsi permettre à tout le monde de partir plus vite ?

**8 – Le serveur vocal 39.60 ferme à 17h00, ce qui implique que les derniers appels peuvent entrer en file jusqu’à 16h59. Pour autant il en va de la mission de service public de répondre à tous les assurés qui se situent dans la file d’attente téléphonique pour une prise en charge.**

**Lorsque le flux est très important à 16h45, les superviseurs peuvent fermer l’entrée du SVI s’ils jugent que le nombre d’appels nécessiterait une prise en charge au-delà de 17h20.**

**Depuis Janvier les superviseurs ont réalisés une fermeture anticipée à 16h45.**

**En règle générale les appels sont terminés au maximum à 17h10.**

**Au sein de la PFS une rotation est organisée entre les cadres et les référents en cas de besoin des téléconseillers.**

**1 TC fait maximum 3 fermetures à 17h00. Depuis janvier les TC ont eu moins de 2 fermetures par semaine.**

### 9/PFT / CHALLENGE Demande de Retraite en Ligne (DRL)

L’expérience du “challenge DRL” menée pendant le mois de décembre 2017 à la PFT n’a pas été évoquée en CE ou en CHSCT. Pourquoi?

Pourtant cette expérience n’a rien d’anodin. L’objectif affiché du challenge est: “augmenter les enregistrements de la DRL et passer devant Paris”.

Concrètement, pour comptabiliser l’objectif, les agents de chaque équipe doivent communiquer à leur “teams leaders” les numéros d’immatriculations, avec les dates d’effet de la prestation, des assurés qu’ils ont pu convaincre de faire leur demande de retraite en ligne.

De plus, notons que l’équipe perdante se voit inciter à payer le petit déjeuner le lendemain à l’équipe gagnante, en bref, on donne un gage!

**9 – Le challenge a été proposé par les TC eux-mêmes. Les règles du jeu ont été vues et validées lors d’une réunion PFS de façon collégiale.**

**Les noms des équipes ont d’ailleurs été choisis par les TC, l’encadrement n’a eu qu’un rôle d’accompagnement.**

**Comme les délégués le notent, il s’agit d’un personnel jeune, avec les goûts de leur âge : ils aiment jouer, la compétition, les termes anglo-saxons dont ils sont familiers...**

**Les TC se sont appropriés ce challenge qui a créé une émulation et non une concurrence ; après le bilan fait en janvier, ils sont d’ailleurs demandeurs de nouveaux challenges.**

**Enfin, la branche est engagée dans une démarche forte de numérisation de sa**

<p>En effet, 5 équipes ont été constituées avec un "team leader": Team 10, Eagles, Dreamer, Girlyteam, Famous. On se calque donc sur les PFT de type anglo saxon et mercantile avec, en prime la mise en place d'une forme de gestion des ressources humaines basée sur la mise en concurrence des équipes et des Caisses de Sécurité Sociale.</p> <p>De plus, on donne des noms anglais aux équipes pour afficher un côté ludique à une forme de démarche qui réclame encore plus d'engagement de la part des agents.</p> <p>Enfin, compte tenu du renouvellement important de l'équipe, il est facile de plus ou moins ou moins faire adhérer aux challenges ce personnel jeune et qui attend des évolutions de carrière, des changements de service, des augmentations de salaires ou une embauche.</p> <p>Cette démarche masque mal l'infantilisation des relations sociales et la perte du sens du travail.</p> <p>En résumé, le téléconseiller n'est plus là pour renseigner l'assuré social mais pour tout faire pour ne pas être obligé de le renseigner!!</p> <p>A terme, le risque psychosocial et l'épuisement professionnel guettent le personnel de la PFT.</p> <p>Le Médecin du travail a-t-il été consulté pour permettre cette expérience?</p> <p>La direction compte-t-elle la renouveler ?</p>	<p><b>relation client qu'il lui appartient d'accompagner et d'accentuer.</b></p> <p><b>S'agissant d'un projet ponctuel, n'intéressant que les TC et sans conséquence importante pour eux : les IRP n'avaient pas à être consultés.</b></p> <p><b>Si cette formule devait être systématisée, voire étendue à d'autres secteurs, il en irait différemment et les IRP seraient bien entendu alors consultés.</b></p>
<p><b><u>10/PFT CADHOC</u></b></p> <p>Suite à une campagne d'un an d'enregistrement d'adresses mail, les agents ayant réalisé l'objectif fixé se sont vus remettre 40€ en chèques CADHOC, payé par la direction, en guise de gratification. Est-ce que la direction à l'intention de généraliser cette pratique et de fournir des chèques CADHOC à la place des primes de résultats pour ses agents de directions ?</p>	<p><b>10 – La Direction est surprise de cette question dans la mesure où les intéressés semblaient être satisfaits de cette démarche qui se voulait être innovante et reconnaissante. La question de la généralisation de cette pratique ne se pose pas aujourd'hui.</b></p> <p><b>La Direction continuera évidemment à appliquer les dispositions conventionnelles à l'ensemble du personnel, aux agents de direction comme aux cadres et employés.</b></p>
<p><b><u>11/PFT / ECOUTES</u></b></p> <p>Les écoutes téléphoniques sont expliquées comme un suivi pour la qualité et une aide pour un agent en difficulté.</p> <p>Il est néanmoins évident que les agents peuvent les percevoir comme une pression supplémentaire du fait qu'elles sont imprévisibles et sans raison apparente. Dans ces conditions, ces écoutes ne vont-elles pas à l'inverse du but recherché? Compte des objectifs pédagogiques affichés, pourquoi ne sont-elles pas annoncées à l'agent avec les motifs qui les génèrent?</p>	<p><b>11 – Les écoutes entrent dans le cadre de la supervision d'un agent, et notamment lors d'un plan d'accompagnement si un agent est en difficulté. Ses écoutes ne sont pas imprévisibles et toujours débriefées avec le superviseur, l'agent peut même enregistrer lui-même des communications qu'il souhaite débriefier avec son manager.</b></p> <p><b>Les téléconseillers ont toujours été informés de ce mode de supervision.</b></p>

## 12/PFT / Infantilisation

Les agents sont bien conscients de l'enjeu de la réponse téléphonique et lorsqu'un agent revient d'une pause, pensez-vous qu'il soit nécessaire de lui spécifier qu'il doit se reconnecter tout de suite, avec rappel sur le service dû aux assurés sociaux? Outre le fait que nous n'acceptons pas que l'on culpabilise ainsi les agents, pensez-vous que ceux-ci soient trop peu matures pour comprendre que le mot "pause" intègre une notion d'interruption du travail avec un début et une fin ? Ne pensez-vous pas que l'agent est un adulte responsable et qu'au final, ce rappel serait plutôt contre-productif, tant pour le taux de décrochés que pour les relations de travail ?

**12 – La Direction rappelle que les TC planifiés en activité téléphonique et EPTICA ou uniquement téléphonique ont une pause de 30 mm incluse dans leur planning**

**Elle se décompose de 15 mm le matin et 15 mm l'après-midi.**

**Les TC planifient leurs pauses, sur un tableau mis à leur disposition, en fonction des créneaux ouverts.**

**Il existe en outre une pause de 10 mm qui avait été acceptée par l'ancien DRH lors du déménagement en 2014 à la CAF.**

**La Direction rappelle par ailleurs la politique de la CARSAT en matière de temps de pause :**

***« A l'exception des téléconseillers et des agents travaillant de manière continue sur écran, il n'existe pas de règles concernant la prise des pauses pour les salariés au sein de la CARSAT.***

***S'il n'est pas envisagé de fixer des règles contraignantes en la matière, chacun doit néanmoins y recourir de manière raisonnée en termes tant de fréquence que de durée.***

***Il appartient en effet à la ligne hiérarchique d'organiser l'unité de travail en fonction des objectifs définis et des règles en vigueur ».***

**Le bon sens et la bonne volonté dans l'application de ces instructions, par ailleurs très souples, devraient permettre un fonctionnement apaisé.**

## 13/ PFT : Objectifs

Toutes ces questions relatives aux conditions de travail sont révélatrices des difficultés rencontrées par toute l'équipe pour atteindre l'objectif. En effet, les messages, sous toutes formes, qui rappellent ces objectifs au quotidien sont légions et toute la vie au travail des salariés baigne dans cette pression permanente de l'objectif à atteindre. Elle finit par être insupportable et mène à l'arrêt maladie, plus ou moins long, au malaise, au renoncement par la démission ou la rupture du contrat.

Il est impératif que la direction augmente l'effectif de la Plateforme ou baisse l'objectif car, à l'éclairage des questions posées précédemment, on voit bien que celui-ci est inatteignable en l'état (des consignes sont même données pour décrocher, informer l'assuré qu'on va le rappeler en différé et raccrocher tout de suite, sinon, l'objectif ne peut être atteint).

Que répond la direction?

Par ailleurs, la direction confirme-t-elle l'objectif pour chaque téléconseiller de prendre 90 appels par jour et 80 lorsque l'agent fait 1h d'EPTICA ?

Si oui, peut-elle nous dire quand cette décision a été prise et la date d'information du CE ?

**13 – Les objectifs de prise d'appel et de traitement mails sont des moyennes en fonction du flux et de l'activité. Ces moyennes ont été calculées pour permettre la diversification de l'activité téléphonique afin de permettre la planification de l'activité mail.**

**Ces objectifs moyens ont été déterminés à l'issue d'un groupe de travail (Octobre 2016) dans lequel participaient plusieurs TC.**

**Ces objectifs sont atteignables, il est en effet à noter une moyenne de l'équipe supérieure aux objectifs demandés.**

**La Direction rappelle que le CE n'a pas à être consulté sur les objectifs des salariés.**

**Concernant la procédure différée, elle permet de « casser un pic » d'appel, en rappelant des assurés sur des thématiques précises qui demandent un temps d'accompagnement de l'assuré plus important.**

**Elle est utilisée ponctuellement, lors de fort flux d'appels (au-delà de 80 à 100 appels).**

<p>De plus, peut-elle nous dire également quel est l'objectif en matière de traitement d'EPTICA, si le CE en a été informé et quand ?</p>	<p><b>Les assurés sont ravis d'être rappelés et de pouvoir échanger plus sereinement.</b></p>
<p><b><u>14/ PFT /ARVATO</u></b></p> <p>Il semblerait que le prestataire de service censé prendre le débordement de la Plateforme Téléphonique se positionne plutôt sur la prise d'appels de 8h à 9h laissant la charge de la journée aux téléconseillers de la CARSAT. La direction peut-elle nous confirmer cette information ? Si oui, ce n'est pas ce qui était prévu et présenté au CE. En effet, la direction avait mesuré le débordement des appels arrivant sur la PFT et non pris en charge à 20%, calcul effectué sur les pics d'appels que, certains jours, la plateforme reçoit. Or, c'est justement ces jours- là, quand on est au-dessus du nombre d'appels moyen attendu que le prestataire devrait intervenir pour apporter son service et ainsi réaliser l'objectif. En conclusion, comment le prestataire intervient-il ?</p>	<p><b>14 – Le prestataire se voit confier jusqu'à 35% de prise en charge des appels sur certaines journées en fonction du flux, il est planifié de 08h à 17h avec des objectifs de prise en charge des appels mesurés à l'heure afin d'avoir une courbe cohérente sur les attendus. Il répond tout à fait aux besoins de la CARSAT-RA.</b></p>
<p><b><u>15/Aubigny / Salle déjeuner</u></b></p> <p>Pourrait-on envisager la mise à disposition d'une salle pour déjeuner en plus de celle déjà disponible au RDC Aubigny ? En effet, cette dernière est petite et il y a peu ou pas de places entre 11h30 et 12h30.</p>	<p><b>15 – A ce jour, il n'y a pas de surface disponible pour mettre à disposition une salle en plus pour la pause déjeuner.</b></p>
<p><b><u>16/ SIRHIUS</u></b></p> <p>1/ La période d'indisponibilité liée à la mise en place de la nouvelle application SIRHIUS a rendu impossible pour certains agents de connaître leur solde horaire, en l'occurrence suite à leur(s) absence(s). Où sera versé l'éventuel temps de travail réalisé au-delà de la borne des 4 heures, une fois rempli le compte "journée de solidarité" ?</p> <p>2/La direction a annulé les journées de présentation/information de l'outil prévues initialement du 5 au 12 février. A la place, elle forme les assistantes du Pôle Secrétariat dans les services qui doivent apporter leur aide aux agents selon le planning suivant communiqué le 31 janvier : Le mardi 27 février et le jeudi 1er mars, de 9h à 16h. Or, la mise en place d'un nouvel outil nécessite au moins une présentation pour montrer comment naviguer dans l'outil, où trouver des informations, où indiquer celles que l'on doit communiquer. Et si le mémo et le tutoriel peuvent être une aide, il est nécessaire d'avoir en premier lieu un temps de présentation pour fixer un peu le fonctionnement de fond. L'annulation de ces présentations entraînent le fait que les agents vont devoir se débrouiller seuls, au milieu d'une pression productive intense, pour aborder cet outil qui comportent des changements significatifs. De plus, les assistantes ont également leurs propres charges de travail mais elles</p>	<p><b>16 –</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1) Il convient d'abord analyser l'ampleur une fois les compteurs rétablis ; en effet les habitudes de travail des agents n'ont pas forcément été modifiées suite au déploiement de SIRHIUS. A partir de l'analyse, il conviendra d'étudier au besoin les mesures à prendre</b></li> <li><b>2) Les deux formatrices « régionales » - expertes RH – sur le projet SIRHIUS ont formé l'ensemble des assistantes et secrétaires sur l'outil pour être des relais auprès de l'ensemble des collaborateurs et managers. Chaque direction, chaque département gère ensuite leurs relais en fonction des contraintes de service. La Direction des Ressources rappelle aussi qu'une présentation à l'ensemble des collaborateurs et managers a eu lieu fin 2016. Mais en 2018 elle ne souhaitait pas réitérer l'expérience afin de privilégier plutôt des réunions moins denses permettant ainsi un meilleur dialogue entre le relais et les collaborateurs et/ou managers.</b></li> </ol>

<p>devront tout de même dégager du temps pour cette mission...  Nous pensons que ce n'est pas un bon calcul que fait la direction car il y aura plus de temps perdu de cette façon que de prendre le temps de donner la même information à tout le personnel en même temps.  Aussi, nous demandons à la direction de rétablir ces journées de présentation de SIRHIUS ou d'organiser cette présentation dans chaque service dans le cadre d'un temps collectif. Quelle est sa décision?</p>	
<p><b><u>17/Salles de repos pour le personnel</u></b></p> <p>En cas de malaise d'un agent, la direction peut-elle nous indiquer les salles mises à disposition du personnel.  Pour rappel, la direction lors de la présentation du projet de relogement des services sur les trois sites avait précisé qu'en l'absence du service de médecine du travail sur site, des salles vides seraient mises à disposition du personnel.  Qu'en est-il précisément ?</p>	<p><b>17 – Des salles de repos avec des lits sont disponibles à :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aubigny – RDC – Loge 22</b></li> <li>• <b>Atrium – RDC – salle Courriers/Liaisons</b></li> <li>• <b>Park Avenue – 1<sup>er</sup> étage – Service de Santé au Travail</b></li> </ul> <p><b>Le portail a été mis à jour afin que les agents disposent de l'information.</b></p>
<p><b><u>18/ Agence Lyon Centre/ charges de travail</u></b></p> <p>Le mois dernier, pour répondre à notre question, la direction avait énuméré l'effectif présent à l'agence de Lyon Centre et sa réponse n'est pas tout à fait exacte car il n'y a pas d'Expert Conseil en Assurance Retraite.  Concernant le nombre de postes en Équivalent Temps Plein à l'accueil égal à 13,52 postes, on ne peut que constater que le nombre d'agents présents à l'accueil n'est que de 10, ce qui correspond au mieux à 10 ETP.  Et même si 57 agents sont à venir, il faut se rappeler la disparition de 57 postes à la CARSAT dans le cadre de la dernière COG et leur travail n'a pas disparu avec eux, alourdissant les charges de travail du reste du personnel.  De plus, depuis le déménagement, elle doit faire face à un accueil tout venant tout aussi important car les affichettes collées sur les panneaux du chantier de Flandin pour rediriger les assurés ne fournissent pas l'adresse des autres agences lyonnaises à ce jour, sauf erreur.  Est-ce que cet affichage pourrait être modifié afin de répartir au mieux l'accueil des assurés sociaux?</p>	<p><b>18 – La Direction s'excuse pour les inexactitudes des réponses données le 21 décembre 2017, et confirme qu'effectivement il n'y a pas d'ECAR affecté à l'agence Lyon Centre et que le nombre d'agents en capacité d'accueillir le public est bien de 10.</b></p> <p><b>Pour ce qui est de l'accueil tout venant assuré à l'agence Lyon Centre, il apparait qu'aucun afflux important n'est constaté suite au déménagement, le comparatif des semaines 1 à 6 2017 /2018 démontrant une baisse de la fréquentation de l'ordre de 20%.</b></p> <p><b>Par ailleurs, il est à noter que cette agence bénéficie d'un agent à temps plein entièrement dédié à l'accueil tout venant, ce qui n'est pas le cas des autres agences lyonnaises.</b></p> <p><b>Il n'est donc pas envisageable de modifier l'affichage sur les panneaux du chantier de Flandin pour router les assurés vers d'autres agences locales car ceci aboutirait à mettre ces dernières en difficulté.</b></p>
<p><b><u>19/Agence Lyon Centre/retour à Aubigny</u></b></p> <p>En décembre, la direction avait répondu que la question du lieu de l'agence au retour dans 3 ans était prématurée tout en confirmant que l'aménagement et l'organisation de la future agence correspondront au standard en vigueur à la CARSAT.  Néanmoins, des travaux étant en cours actuellement à Aubigny, la direction doit bien savoir si l'agence y retournera ou pas, sinon elle ne serait pas prévoyante, surtout si l'aménagement et l'organisation doivent être les mêmes que pour les autres agences.  Quelle réponse est apportée au personnel?</p>	<p><b>19 – La Direction ne peut, à ce jour, que confirmer la dernière réponse apportée.</b></p> <p><b>Les travaux Aubigny ne sont pas définitivement arrêtés à ce jour.</b></p>

<p><b><u>20/DSI:</u></b></p> <p>Une antenne WIFI a été posé au 3<sup>ème</sup> étage Aubigny, sans aucune communication ni explication, exposant l'ensemble du personnel de cet étage aux ondes pour une utilisation très réduite, qui ne sert que très peu de personnes triées sur le volet et qui bénéficient de l'accès à cette antenne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Pourquoi cette antenne a-t-elle été posée, sachant que chaque bureau dispose de prises réseaux brassées, y compris les salles de réunions?</li> <li>Ø Pour des raisons de santé publique, ne serait-ce pas plus raisonnable de déposer cette antenne ?</li> </ul>	<p><b>20 – La CNAV a prévu un financement de bornes WIFI pour les salles de réunion (demande faite par les intervenants en salle de réunion interne CNAV : possible CNAV-utilisateur ou externe : CNAV-invité (ex administrateurs)).</b></p> <p><b>Le troisième étage a été équipé pour permettre aux acteurs DSI CNAV de pouvoir se connecter via CNAV-utilisateur pour la continuité de lecture de leur mail et réponse possible.</b></p>
<p><b><u>21/DSI</u></b></p> <p>Depuis quelques temps, nous observons la venue d'anciens agents dans les locaux de la DSI, qui sont à présent retraités et nous sommes tous très contents de les revoir et d'échanger avec eux sur leur nouvelle vie et sur leur temps passé au sein de l'institution.</p> <p>Toutefois, pouvez-vous nous préciser pourquoi ces anciens agents sont parfois présents dans les locaux devant un ordinateur ? Ont-ils un rôle de conseil, d'acteur dans la DSI ? Sont-ils rémunérés pour cela dans le cadre du dispositif cumul emploi retraite? Si oui, pourquoi aucune communication n'est-elle faite aux agents ?</p>	<p><b>21 – La Direction n'est pas au courant des éléments indiqués dans la question.</b></p> <p><b>En tout état de cause, aucun « ancien » de la DSI n'a de contrat particulier avec la CARSAT. Les comptes Active Directory ont été supprimés et si alors des agents DSI retraités sont derrière un ordinateur, ce ne peut être que sur le compte de quelqu'un d'autre.</b></p> <p><b>Aussi et par sécurité, il est demandé au RSSI de faire une communication particulière afin de rappeler qu'il est interdit de céder son poste de travail (sous son propre YUSER) à quiconque, ce qui est contraire à toutes les règles de sécurité.</b></p>
<p><b><u>22/ Offre 07/2018, Chargé de missions/CIB à la DSATAS.</u></b></p> <p>La direction peut-elle nous préciser pourquoi ce poste est indiqué au niveau 5B sur l'appel de candidature alors que les appels de postes de CIB indique jusqu'à maintenant un recrutement au niveau 6?</p>	<p><b>22 – La Direction rappelle à nouveau que l'emploi de CIB n'existe pas en tant que tel. La création des CIB a en effet reposé sur la nécessité d'identifier dans chaque branche un interlocuteur dédié en charge, sur site, des demandes informatiques (gestion du matériels, application etc...) et de faire le lien avec les services de la DSI (les demandes évoluant en fonction des besoins de la branche).</b></p> <p><b>S'agissant d'une mission supplémentaire s'inscrivant en sus du périmètre d'activités initial, l'activité de CIB ne correspond pas, de fait, à un emploi (pas de référentiel).</b></p> <p><b>Le contenu du poste visé correspond à un niveau 5B, bien qu'il y ait une activité de CIB.</b></p>
<p><b><u>23/ Agence de St Etienne:</u></b></p> <p>Lors de la réunion de jeudi 8 février, il a été annoncé la transmission de dossiers provenant de 4 agences.</p>	<p><b>23 – La mutualisation évoquée a porté en fait sur 50 dossiers EJ 01/2018 et 02/2018 à débiter, en provenance de l'agence Lyon Vaise.</b></p> <p><b>Cette mutualisation devait concerner des dossiers reçus tardivement dans</b></p>

Les agents se demandent pourquoi, encore une fois, la mutualisation avec d'autres agences se fait juste avant les vacances avec encore des EJ dépassées alors que les dossiers ont été reçus en Juillet 2017 et que certains sont en garantie de versements. Les agents sont en difficulté pour demander des éléments aux assurés compte tenu du délai écoulé depuis la réception de la demande et en plus, ils ne peuvent pas leur demander d'amener les documents à l'agence puisqu'ils n'habitent pas la Loire. Pourquoi cette organisation de mutualisation a-t-elle autant tardé? Le personnel demande que les mesures soient prises pour éviter cette situation.

#### **24/Service social Grenoble**

Le non remplacement des SMS entraîne un surcroît de travail et toujours plus d'astreintes (AP + AT) et de ce fait, certains agents se retrouvent d'accueil matin et APM durant les congés de leurs collègues.

Pour le Service Social de Grenoble, deux départs en retraite (2018/2019) sans compter les 3 départs sur les 2 dernières années, entraînent une pression grandissante tant sur la charge de travail que sur le présentisme avec la problématique des congés et la difficulté pour les agents de lever la plage fixe.

Est-il toujours possible de prendre 4 semaines consécutives ?

Dans ce contexte, peut-on, toujours exiger 50% de présentisme ? Est-il raisonnable de demander aux SMS d'absorber, en plus, les tâches de la secrétaire de cadre en son absence ?

Un agent peut-il être systématiquement obligé de décaler ses congés ?

Une règle d'attribution ou de priorité est-elle en place afin d'aider l'encadrement et l'équipe pour éviter toute tension ?

Cette situation rend l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle toujours plus compliqué, avec de plus en plus souvent des congés décalés avec le conjoint.

Elle n'est pour autant pas nouvelle puisqu'elle a déjà été évoquée lors d'une délégation d'agents auprès de la direction et par des questions en réunion des Délégués du Personnel.

Quelle solution la direction nous apporte-t-elle ?

**l'organisme et en aucun cas des dossiers GV traités prioritairement au flux.**

**Il est précisé que les opérations de mutualisation sont organisées en fonction de la situation des stocks existants à un moment donné.**

**Cependant, lors de la répartition des dossiers entre les structures, le volume de dossiers mutualisés tient bien évidemment compte des effectifs présents sur le mois en cours pour assurer la prise en charge des dossiers, y compris durant les périodes de congés scolaires.**

**24 – D'une manière globale, il est rappelé que le taux de remplacement des SMS sur le précédent CPG était de 1 pour 3.**

**Cette situation a nécessité de fait de nouvelles organisations de travail. S'agissant de la prise des congés, il appartient au responsable local d'évaluer le nombre d'agents nécessaire pour assurer les missions dévolues au Service Social.**

**Dans ce cadre il peut être amené à limiter la durée des congés, et à décaler la période des congés demandés. Il effectue ses arbitrages en prenant en compte les impératifs professionnels mais aussi personnels des agents et en veillant à ne pas faire porter les efforts sur les mêmes agents.**

**La Direction précise qu'un groupe de travail collaboratif avec des agents et des managers est en cours afin de questionner les pratiques et in fine proposer d'éventuelles évolutions pour le prochain exercice.**

<p><b><u>25/ Secrétaires Médico-Sociales</u></b></p> <p>Les SMS du Service Social absorbent toujours plus de tâches et ont toujours plus de contraintes, sans reconnaissance ni contrepartie notamment financière. Aucune évolution possible.</p> <p>Pourquoi ne bénéficient-elles pas d'une prime d'accueil comme au service retraite?</p> <p>Ou de points de compétences supplémentaires ?</p> <p>Nous avons été informés qu'une réflexion était en cours au sujet du référentiel métier des SMS. Où en est cette réflexion ?</p>	<p><b>25 - Une actualisation du référentiel métier des SMS a été effectuée au niveau National.</b></p> <p><b>Ce nouveau référentiel sera joint à la Lettre-Réseau sur les missions et actions nationales du Service Social qui devrait paraître fin février / début mars.</b></p> <p><b>Actuellement aucune disposition visant à l'attribution de points de compétence ou d'une prime d'accueil n'est envisagé.</b></p>
<p><b><u>26/ Questionnaire SIREVA</u></b></p> <p>Suite à la question du mois dernier concernant SIREVA et la réponse de la direction, les assistantes de Service Social sont en difficultés dans leur positionnement professionnel. Elles souhaitent avoir une réponse claire à la question suivante :</p> <p>Le service social CARSAT est-il en charge de l'accompagnement social des retraités du Régime Général ?</p> <p>Que répond la direction ?</p>	<p><b>26 - Une des missions du Service Social de CARSAT relevant de la CNAV, est d'accompagner <u>les publics en situation de fragilité dont les retraités du régime général</u>.</b></p> <p><b>Cette mission s'articule autour de la sortie d'hospitalisation (ARDH) et des situations de rupture (ASIR : Déménagement / perte d'un proche / placement en établissement / difficultés financières).</b></p>
<p><b><u>27/ Service Social – ordinateurs portables</u></b></p> <p>Où en est le déploiement des ordinateurs portables pour le Service Social ?</p>	<p><b>27 - L'ensemble des postes a été livré en Janvier et installé sur les 3 sites de l'AIN. Le déploiement se poursuit à partir de fin février.</b></p>
<p><b><u>28/ Service Social Grenoble</u></b></p> <p>La direction nous informait d'une rencontre prévue avec la nouvelle direction de la CPAM de l'Isère, qu'en est-il aujourd'hui ?</p>	<p><b>28 - La Directrice de la DSATAS a eu un échange fin janvier avec la nouvelle Directrice de la CPAM de l'Isère sur l'hébergement du Service Social notamment. Cette dernière a pris en compte nos attentes en matière d'hébergement qui figureront dans le Schéma Directeur Immobilier de la CPAM.</b></p>
<p><b><u>29/ Participation frais de transport</u></b></p> <p>Certains agents se sont vu supprimer un point de compétence lors d'une demande de participation aux frais de transport. La direction peut-elle nous rappeler la règle en la matière ? Où la trouver sur le portail ? L'agent est-il informé avant que sa rémunération soit modifiée ? Comment cela se passe-t-il pour les nouveaux salariés qui n'ont pas de</p>	<p><b>29 - Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2017, le point de compétence n'est plus supprimé lors de la première demande d'aide au transport</b></p>

point de compétence?	
<p><b><u>30/ Effectifs</u></b></p> <p>La direction peut-elle nous donner le nombre des départs d'agent du Service Social sur 2017 et les motifs (non renouvellement, inaptitude, licenciement, démission ...) ?</p>	<p><b>30 – Les sorties du SSR 2017 s'élèvent à 13 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 Licenciements,</li> <li>- 8 départs à la retraite,</li> <li>- 3 mutations,</li> </ul> <p><b>Pour rappel, l'ETP des AS au 1/1/2014 était de 156.75 et il était de 156.63 au 31/12/17.</b></p> <p><b>Pour les SMS, on était à 66.9 en 2014 et 62.71 en 2017.</b></p>
<p><b><u>31/Service Social Régional</u></b></p> <p>Suite au licenciement en août 2017 de la secrétaire de cadre au SSR, son départ a été pourvu par l'autre secrétaire affectée à ce service.</p> <p>Ce qui est en soit légitime compte tenu que, pour cette dernière, cela représente une promotion sur un poste de qualification supérieure.</p> <p>Pour autant, le poste en cascade aurait dû être remplacé de fait, le poste étant budgétisé puisqu'il est hors taux de remplacement des départs à la retraite.</p> <p>Or il n'y a pas d'appel de candidature à ce jour.</p> <p>Aussi la direction peut-elle nous confirmer si oui ou non le poste a bien été remplacé ?</p> <p>Si oui, à quel service a-t-il été affecté et pour quelles priorités de service ?</p> <p>Si non, pourquoi une telle décision compte tenu de la volonté du Directeur Général de pourvoir à tous les remplacements possibles avant la contrainte de la nouvelle COG ?</p>	<p><b>31 - Suite au licenciement de l'Assistante de Direction, la secrétaire du Service Social Régional a été promue à ce poste.</b></p> <p><b>Le droit à recrutement en GAM étant épuisé, le remplacement de cette secrétaire n'a pu être effectué.</b></p> <p><b>Aussi une nouvelle organisation a été mise en place avec mutualisation des activités de secrétariat au sein de la Sous Direction, et soutien sur certaines activités par les 3 secrétaires / assistantes de l'échelon du Rhône.</b></p>
<p><b><u>32/ Service Social Rhône</u></b></p> <p>L'appel à candidature pour le poste de responsable adjoint sur le Rhône vient de paraître en recrutement interne.</p> <p>Dans le détail des conditions, il est mentionné que le cadre adjoint sera installé physiquement sur le regroupement de Vénissieux</p> <p>C'est la première fois que, dans un appel à candidature pour ce type de poste, il soit</p>	<p><b>32 - L'équipe d'encadrement du Service Social du Rhône est composée d'un responsable et de 3 adjointes, toutes positionnées à ce jour à Verdun alors même que les AS et SMS sont répartis sur les 4 sites du Rhône à savoir Villefranche, Vaise, Vénissieux et Verdun.</b></p> <p><b>Chaque adjoint a en responsabilité un ou deux sites. Ainsi l'adjoint en cours de recrutement aura la responsabilité de Vénissieux et pourra intervenir sur les 3 autres sites du département. Précédemment ce Cadre adjoint était présent 2 jours par semaine sur Vénissieux et 3 jours à Verdun.</b></p> <p><b>Considérant qu'une des missions principales du Cadre adjoint est</b></p>

<p>fait mention d'un rattachement à un regroupement précis.</p> <p>Habituellement, les cadres adjoints sont rattachés près de l'échelon local de Verdun</p> <p>Pourquoi cette précision ?</p> <p>Quelles en sont les raisons ?</p> <p>Les autres cadres adjoints vont-ils être installés auprès de chaque base de regroupement respective ?</p> <p>Comment la direction du SSR entrevoit-elle le travail de l'équipe d'encadrement ?</p>	<p><b>d'accompagner les équipes en proximité, il est apparu plus légitime de l'affecter sur un site où se trouvent 18 agents. Cette affectation n'impacte pas le fonctionnement de l'équipe d'encadrement, le Cadre adjoint étant régulièrement présent à Verdun.</b></p> <p><i>Il s'agit d'une nouvelle politique de proximité, néanmoins, il n'est pas prévu de changer les lieux d'affectation des adjoints en poste.</i></p>
<p><b><u>33/ Permanences des Conseillers Retraite</u></b></p> <p>La direction a pris la décision de supprimer certaines permanences des Conseillers Retraite en mars, avril et mai, pour faire de l'accueil filtre afin d'accompagner les « journées d'action production » décidés pour les TCR des agences retraite.</p> <p>Ainsi, suivant les départements et l'effectif de Conseillers Retraite rattachés dans chaque agence, le nombre de permanences supprimées varient entre 1 et 8. Ces mesures ont-elles été prises en concertation entre les chefs d'agence et les CR ?</p> <p>Cette décision dégrade un peu plus l'image de la CARSAT auprès des hébergeants qui prêtent les salles pour les permanences et auprès des assurés qui voient encore disparaître des lieux d'accueil dans lesquels ils espéraient avoir des réponses. Entre la Plateforme qu'ils n'arrivent pas à joindre et les services submergés, il n'est pas du tout étonnant qu'ils se présentent en masse dans les accueils des agences, avec des déplacements de plus en plus importants puisque les agences sont très souvent plus éloignées pour eux que les lieux de permanence. Le développement durable en prend un sacré coup, sans compter l'affaiblissement du service public dans les zones non urbaines...</p> <p>Si on peut comprendre que la direction doit faire quelque chose pour lutter contre la dégradation du délai de traitement des dossiers, ou en tout cas de certains dossiers pour les stats, pour autant, les solutions apportées induisent elles aussi leurs lots de difficultés, créent aussi de la charge de travail, sans améliorer pour autant de manière significative le service dû aux assurés sociaux et l'image de l'organisme. En effet, il a été prouvé qu'une demande de retraite déposée suite à un accueil physique était plus complète, déchargées de tout un tas de justificatifs inutiles et améliore le délai</p>	<p><b>33 - La Direction précise que les mesures citées ont été prises en collaboration avec les responsables d'agence qui ont défini les dates des journées d'action programmées dans leur structure.</b></p> <p><b>Les hébergeurs seront avisés en amont dès lors qu'une permanence ne pourra être assurée.</b></p> <p><b>Concernant le public, s'agissant d'un accueil exclusivement sur rendez-vous en PAR, ce type d'opération est transparent.</b></p> <p><b>La Direction se réserve la possibilité de renouveler ces mesures pour répondre à un pic de charge, tout en restant attentive à la qualité de l'offre de service globale.</b></p> <p><b>Elle indique que, ces mesures étant par nature conjoncturelle, il n'est pas envisagé de remettre en cause les ordres de marche actuels des Conseillers Retraite et ECAR.</b></p>

<p>de traitement, sans parler de la surcharge évitée au BSP.</p> <p>Est-ce que la direction compte renouveler cette opération ?</p> <p>Si oui, que vont devenir les ordres de marche des Conseillers retraites dont certains vont bénéficier d'une voiture de fonction... ?</p>	
<p><b><u>34 / D'FI 3</u></b></p> <p>Les stagiaires souhaitent connaître les modalités de la période probatoire après l'examen final, la durée, les chiffres attendus, qualitatifs et quantitatifs, ainsi que des précisions si congés durant cette période ?</p>	<p><b>34 – La période de stage probatoire après l'examen final se déroulera selon les modalités définies par l'article 37 de la CCN, à savoir un stage probatoire de 3 mois renouvelable une fois si l'un des critères requis n'est pas validé au cours de la première période de 3 mois.</b></p> <p><b>Les 4 critères quantitatifs et qualitatifs de suivi restent identiques à ceux utilisés lors de la validation du stage probatoire des stagiaires DFI 2, à savoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un critère concernant la qualité des traitements,</li> <li>- Un critère concernant la productivité,</li> <li>- Un critère concernant la tenue du portefeuille</li> <li>- Un critère concernant la capacité à accueillir physiquement du public pour les futurs TCR affectés dans les agences retraite.</li> </ul> <p><b>Pour ce qui est des chiffres attendus durant cette période, le niveau des résultats requis est en cours de réévaluation afin de tenir compte des résultats globaux de la CARSAT, notamment en matière de productivité et d'IQL.</b></p> <p><b>Il est bien évident que les stagiaires seront informés très précisément des attendus de la Direction dès qu'ils seront déterminés, et en tous cas avant le début de la période de stage probatoire.</b></p> <p><b>L'article 37 de la convention collective ne prévoit pas que les jours d'absence, pris à quelque titre que ce soit, doivent être déduits de la durée du stage probatoire : cette durée est donc préfixée et aucune absence n'en est déduite. (arrêt cour de cassation n°06-42347 du 25/06/07)</b></p>
<p><b><u>35 / Effectif Agence Bourgoin</u></b></p> <p>Un TCR de GRENOBLE a demandé à venir à BOURGOIN où un poste est vacant depuis la démission d'un agent, quand cette mutation sera-t-elle effective ?</p>	<p><b>35 - Les demandes de mobilité internes sont actuellement en cours d'examen.</b></p> <p><b>La situation de ce TCR sera étudiée avec attention dans ce cadre, comme pour les autres demandes.</b></p>
<p><b><u>36 / Distributeur de savon Agence Bourgoin</u></b></p> <p>Depuis l'été dernier le distributeur de savon des toilettes est cassé, la responsable est intervenue plusieurs fois pour le signaler ? Quand sera-t-il réparé car, actuellement, c'est le personnel qui achète le savon?</p>	<p><b>36 - La demande est prise en compte. Le nécessaire sera fait début Mars.</b></p>

<p><b><u>37/ Nettoyage des frigos dans les agences</u></b>  A qui incombe le nettoyage de ces frigos ? L'entreprise de nettoyage ou le personnel ?</p>	<p><b>37 - C'est l'entreprise de nettoyage qui s'occupe de nettoyer les frigos si ces derniers sont vides.</b></p>
<p><b><u>38/ DSI/sanitaires</u></b>  La direction avait évoqué le mois dernier une rencontre avec la CPAM le 19/01 pour aborder la nécessité de toilettes mixtes (et propres). Où en est-on sur ce sujet?</p>	<p><b>38 - Le code du travail interdit les sanitaires mixtes, il n'est donc pas possible d'accéder à cette demande.</b></p>
<p><b><u>39/Chauffage Park Avenue</u></b>  Le Patrimoine s'est-il rapproché de la régie pour vérifier que le décalage de consigne (-2/+2) reste incrémenté jusqu'à 20 h?</p>	<p><b>39 - La Régie n'a pas répondu à ce jour, une relance est faite.</b></p>
<p><b><u>40/ four micro-ondes Atrium</u></b>  Le Patrimoine devait se renseigner sur le coût de matériel plus résistant (semi professionnel) pour remplacer les fours défaillants. Quel en est le résultat?</p>	<p><b>40 – Un recensement des micro-ondes a été réalisé. Les micro-ondes du RDC ne fonctionnant pas très bien seront remplacés. Pour les autres étages, aucun dysfonctionnement n'a été constaté (temps de chauffe d'un plat : 3 minutes).</b></p>
<p><b><u>41/Rôle des organisations syndicales</u></b>  Le mois dernier, nous demandions à la direction de faire une information aux managers sur le rôle des élus du personnel afin de garantir leur liberté d'expression comme salariés quand ils sont à leur poste de travail. La direction avait répondu que c'était également une demande des managers et que cette information serait faite en 2018. Pourrait-elle également rappeler que tout salarié a droit d'appeler les organisations syndicales s'il le souhaite et de leur demander d'intervenir s'il le juge nécessaire sans se le voir reprocher par son manager?</p>	<p><b>41 – La Direction répond par l'affirmative. Ce rappel sera également réalisé.</b></p>
<p><b><u>42/ Stores de l'Atrium</u></b>  Quelle solution la direction a-t-elle trouvée pour parer au dysfonctionnement des stores à l'Atrium puisque la Régie a refusé de prendre en charge leur remise en état?</p>	<p><b>42 – Un devis est en attente pour installer un système mécanique et non électrique.</b></p>
<p><b><u>43/ Eau chaude (Atrium Aile A, Park Avenue et Aubigny)</u></b>  Le Patrimoine devait faire l'inventaire complet de la situation au 25 janvier. Où en est-on aujourd'hui?</p>	<p><b>43 – L'inventaire est terminé mais certaines pannes persistent dues encore à des problèmes électriques, celles-ci seront réglées à la fin du mois (exemple : PARK AVENUE : l'eau chaude dans les sanitaires des parties communes du 1<sup>er</sup> étage ne fonctionnent pas) ; un contact sera pris avec la régie.</b></p>

<p><b><u>44/Eclairage Atrium</u></b></p> <p>La direction nous a répondu le mois dernier que l'intégralité des luminaires ne pouvait être changée sur ce site provisoire et que d'autres solutions sont en cours d'étude. La réflexion a-t-elle aboutie aujourd'hui?</p>	<p><b>44 – Un relamping a été réalisé par le patrimoine.</b></p> <p><b>Chaque panne ou demande de modification d'éclairage fera l'objet d'une étude particulière par le Service du patrimoine</b></p>
<p><b><u>45/Places de parking Aubigny</u></b></p> <p>La direction a-t-elle désormais attribué toutes les places de parking, provisoirement disponibles en raison des travaux, sous l'immeuble Aubigny? Est- ce que toutes les demandes ont pu être satisfaites?</p>	<p><b>45 – Le dossier est en cours afin d'essayer de satisfaire une majorité des demandes. A ce jour, au vu du nombre de places disponibles, la Direction peut d'ores et déjà indiquer que toutes les demandes ne seront pas satisfaites.</b></p>
<p><b><u>46/ Verrous des douches/Park Avenue</u></b></p> <p>La 3ème relance auprès du fournisseur a-t-elle été efficace et si oui, quand les verrous seront-ils installés?</p>	<p><b>46 - Le nécessaire a été fait dans les douches le 30 janvier 2018.</b></p>
<p><b><u>47/ Interrupteur du rdc /1er étage Park Avenue</u></b></p> <p>Cet interrupteur est-il installé aujourd'hui?</p>	<p><b>47 – Le patrimoine va se rapprocher du Syndic pour réparation.</b></p>
<p><b><u>48/Agence de Villefranche</u></b></p> <p>Le Patrimoine s'est-il déplacé à l'agence fin janvier comme annoncé par la direction le mois dernier pour les différentes problématiques rencontrées par l'équipe et les locaux? Si oui, où en est-on aujourd'hui?</p>	<p><b>48 – Suite à ce déplacement, Le responsable de l'Agence a fait part de ses besoins en termes d'aménagement.</b></p> <p><b>Une étude est en cours sur la faisabilité et un retour sera fait.</b></p>
<p><b><u>49/ Projet Passerelle : technicien RACL /Formation DP</u></b></p> <p>Si un candidat, poursuivant actuellement la formation carrière, est retenu, qu'advient-il s'il ne réussissait pas l'examen validant la formation RACL DP?</p> <p>Qu'advient-il s'il a réussi la formation carrière et pas celle de technicien RACL ?</p>	<p><b>49 – L'emploi de technicien RACL n'est qu'un emploi tremplin en vue de devenir TCR. Aussi, toutes les mesures d'accompagnement seront mises en œuvre pour que l'agent qui aurait échoué réussisse la formation suivante.</b></p>

<p><b>C.F.D.T.</b></p>	
<p>Concernant les appels de postes, nous souhaiterions savoir pour les postes suivants : Combien de candidats ont postulé en interne et en externe, en distinguant les hommes et les femmes ? Combien ont été reçus ? Si la Direction de la Branche a transmis sa ou ses propositions à la Direction Générale ? Si la décision est prise par le Directeur Général, la date d'affectation et si le candidat retenu est un homme ou une femme interne institution ou externe?</p> <p>Nous demandons à la Direction de nous préciser la date effective de prise de poste du candidat retenu et si un candidat interne a été retenu, de nous préciser de quel secteur il/elle est issu(e), si le poste laissé vacant va être remplacé et dans l'affirmative le N° d'appel de poste.</p>	
<p><b><u>Direction de l'Agence Comptable et Financière</u></b></p>	
<p><b>1. <u>Appel de candidatures Internes 118/2017 du 16/10/2017 – 1 Référent Technique Contrôle Carrière – H/F – La Direction de l'Agence Comptable et Financière – Sous-Direction Financière – Département Contrôle – Niveau 5A – Coeff. 260/432 – Filière Technique (statut employé) – A pourvoir immédiatement – Définitivement vacant – Date limite de réception 30/10/2017.</u></b></p> <p>Lors des D.P. de novembre 2017 la Direction nous précisait « Le PARH a réceptionné 7 candidatures internes (2H/5F) ».</p> <p>En décembre, la Direction nous précisait « Une candidate interne a été retenue. Aucune date de prise de fonction connue à ce jour ».</p> <p>En janvier 2018 « Aucune date de prise de fonction connue à ce jour. Le poste laissé vacant ne sera pas remplacé ».</p> <p>Nous renouvelons notre question du mois précédent, a savoir, La Direction peut-elle nous donner la date de prise de fonction de la candidate interne retenue ? D'autre part nous demandons à la Direction de quel service émane la candidate retenue ?</p>	<p><b>1 - Appel n° 118/2017 : Aucune date de prise de fonction à ce jour. La candidate retenue émane du Département Contrôle.</b></p>
<p><b>2. <u>Appel de candidatures Internes 119/2017 du 16/10/2017 – 2 Référents Techniques Contrôle Droit – H/F – La Direction de l'Agence Comptable et Financière – Sous-Direction Financière – Département Contrôle – Niveau 5A – Coeff. 260/432 – Filière Technique (statut employé) – A pourvoir immédiatement – Définitivement vacant – Date limite de réception</u></b></p>	<p><b>2 - Appel n° 119/2017 : Le candidat a pris ses fonctions en janvier 2018. Il émane du Département Contrôle.</b></p>

**30/10/2017.**

En novembre, la Direction nous précisait « Le PARH a réceptionné 8 candidatures internes (1H/7F) ».

En décembre « Un candidat interne a été retenu. Aucune date de prise de fonction connue à ce jour.

Le deuxième poste est déclaré infructueux ».

En janvier 2018 « Aucune date de prise de fonction connue à ce jour. Le poste laissé vacant ne sera pas remplacé.

Le poste infructueux a été relancé sous le numéro 123/2017 »

Nous renouvelons notre question du mois précédent, à savoir,

La Direction peut-elle nous donner la date de prise de fonction de la candidate interne retenue ?

D'autre part nous demandons à la Direction de quel service émane la candidate retenue ?

**3. Appel de candidatures Internes 5/2018 du 05/02/2017 (Ex-appel 123/2017 du 16/10/2017) – 1 Référent Technique Contrôle Droit – H/F – La Direction de l'Agence Comptable et Financière – Sous-Direction Financière – Département Contrôle – Niveau 5A – Coeff. 260/432 – Filière Technique (statut employé) – A pourvoir immédiatement – Définitivement vacant – Date limite de réception 14/12/2017.**

La Direction a-t-elle reçu des candidatures à ce jour, Interne, Institution, Externe ?

Ce poste est infructueux depuis 02/2017 et a déjà fait l'objet de l'appel 119/2017 et 123/2017 du 16/10/2017.

Si les postes étaient remplacés, ne serait-il pas plus facile de trouver des candidatures internes, alors que des services tournent en sous-effectif du fait des « burn-out, maladies et mutations ?

Si nos administrateurs et la Direction de la CARSAT RA sont très sensibles au « service rendu à l'usagé », ces même « services rendus » dépendent essentiellement de l'effectif nécessaire pour qu'une missions de qualité soit rendu aux ayants droit.

**4. Certificats de vie stock**

Lors des D.P. d'octobre 2017 la Direction nous indiquait que le nombre de

**3 - Appel n° 5/2018 : le PARH n'a réceptionné aucune candidature à ce jour.**

**La Direction rappelle les réponses apportées quant au non remplacement des référents techniques.**

**L'emploi de référent technique s'inscrit en effet dans le cadre d'un parcours professionnel. Aussi, il ne s'agit pas d'une charge supplémentaire mais d'un emploi nouveau. Cette démarche a été présentée aux IRP en son temps. La création d'un nouvel emploi de référent technique a permis de matérialiser un nouveau parcours professionnel valorisant un haut niveau de compétence technique et une capacité forte à assurer une transmission des savoirs.**

**4 – Le stock de CV à ce jour est de 3 121 CV, ce qui correspond à un traitement au flux.**

certificat de vie (CV) reçu en moyenne par jour est de 800, le stock de 25 258 dont des doublons.

La Direction nous précisait également « à court terme, un plan d'action doublé d'un renfort d'effectif en CDD notamment va permettre de diminuer considérablement ce stock sur le dernier trimestre. A moyen terme, la dématérialisation des CV hors code barre lancée à compter du mois d'octobre facilitera la visualisation par tous les services en relation avec l'assuré et permettra d'assainir le stock en évitant les doublons ».

En novembre, elle signale que le stock de CV est de 22 095. « Le plan d'action annoncé et dont les effets seront réellement évaluables fin décembre 2017, permet notamment d'assainir le stock en supprimant les doublons, de réduire les délais de traitement et d'améliorer la relation client grâce à la visualisation désormais possible avec la numérisation de ces documents mise en œuvre depuis le 23/10/17 ».

En décembre « Le plan d'action annoncé a permis de réduire le stock de CV hors codes barres, qui est de 2800 à ce jour, soit un traitement au flux ».

En janvier « L'activité CV est assurée par le service GCR du département Panda, de la DACF.

Le stock de CV est de 3362 à ce jour, ce qui correspond à un traitement au flux.

Il est précisé que :

- le nombre moyens de CV reçus par jour = 850
- le nombre moyens de CV traités par jour = 850 »

Compte tenu de la réponse de la Direction, nous constatons que le stock

- A augmenté entre le mois de décembre 2017 et janvier 2018, soit  $3362 - 2800 = 562$
- Qu'il représente en janvier 2018 près de 4 jours de traitement (3.95 j)

Nous demandons à la Direction le stock de CV à ce jour ?

##### **5. Changements bancaires**

Lors des D.P. d'octobre 2017 la Direction nous précisait que le nombre de demandes de changements de coordonnées bancaires (CB) reçu en moyenne par jour s'élevait à 300 et le stock à 5626.

« Les demandes transmises dans le cadre de la mobilité bancaire sont prises en charge en priorité et impactent ces flux d'entrées.

De nouvelles évolutions du dispositif d'Automatisation des modifications de Coordonnées Bancaires devraient permettre de réduire les flux d'entrée.

Les demandes de changements de CB sont toutes numérisées et visibles par les services en relation avec l'assuré.

Tout signalement effectué par un secteur retraite est pris en charge au flux ».

En novembre, le stock de CB était de 5643.

**5 – Le stock de CB à ce jour est de 713.**

**Le nombre de CB traité moyen est de 203 CB par jour.**

« Un plan d'action a été mis en œuvre début novembre avec un objectif de résorption du stock à fin décembre 2017.

L'équipe en charge des CB a été renforcée pour pouvoir absorber le stock et gérer le flux, et l'activité a été priorisée au sein du service GCR afin de réduire l'impact potentiel sur les assurés.

Les évolutions attendues par la mise en place du projet d'automatisation des coordonnées bancaires ne sont pas encore opérationnelles et les flux d'entrée sont donc toujours élevés ».

En décembre « Le plan d'action annoncé a permis de réduire les stocks de CB qui est de 2000 à ce jour ce qui permet de respecter les délais attendus, et sachant que cette activité continue d'être priorisée au sein du service GCR ».

En janvier 2018 « Le stock de changement de coordonnées bancaires est de 1123 à ce jour, il continue donc de baisser et correspond désormais au flux d'entrées du mois de janvier 2018 avec une prise en charge permettant de respecter les délais attendus pour cette activité.

Nous demandons à la Direction le stock de CB à ce jour ?

Le nombre de changement bancaire traités par jour dans les services ?

## 6. Secteur contrôle stocks

La direction peut-elle nous préciser le stock de dossiers à contrôler concernant les droits propres, droits dérivés, et révisions ?

2015

	12 / 1	16 / 2	16 / 3	20 / 4	18 / 5	15 / 6	06 / 7	18 / 9	9 / 0	13 / 1	27 / 1
DP	484 7	486 8	449 4	363 3	348 2	170 0	161 4	936	705	109 3	110 3
PR	107 5	119 4	119 3	148 2	151 7	151 3	941	482	220	412	479
REV	344 0	389 1	393 8	423 8	429 4	368 1	267 6	192 1	162 3	116 0	565

2016

	19/1	12 / 2	3/0 3	11/4	17/5	Juin	Juill et	19/9	10/1 0	14/1 1	13/1 2
DP	140 1	19 21	25 63	316 3	354 9	342 0	258 3	168 7	758	555	939
PR	817	60 2	81 9	912	120 8	101 5	520	452	184	179	323
REV	630	11 19	10 88	115 5	121 6	129 2	134 0	151 7	148 4	669	341

6 –

Stock au 08/02/2018

DP	1149
DD	688
Révisions	1037

DP par EJ

EJ < Août 2017	85
août-17	22
sept-17	20
oct-17	61
nov-17	57
déc-17	78
janv-18	380
févr-18	292
mars-18	77

2017											
	09/0	13/0	13/0	14/4	15/0	9/06	13/0	18/0	19/1	14/1	14/1
	1	2	3		5		7	9	0	1	2
DP	125	120	177	200	218	266	278	231	2382	205	168
	3	7	0	6	8	7	7	8		0	1
DR	208	231	343	408	433	427	451	497	650	587	646
REV	349	376	369	386	364	542	796	736	1000	111	131
										5	0

2018											
	15/0										
	1										
DP	169										
	1										
DR	701										
REV	120										
	3										

Nous préciser l'ancienneté du stock des dossiers des EJ dépassées droits propres ?

	Antérieur	Mois en cours - 1	Mois en cours	Mois en cours + 1	Mois en cours + 2	Mois en cours + 3	Supérieur à mois en cours + 3
Février 2016	EJ antérieures à Janvier 288	01/2 016 303	02/2 016 : 666	03/2 016 546	04/20 16 62	05/2 016 25	EJ futures 31
Mars 2016	EJ antérieures à Février 596	02/2 016 472	03/2 016 728	04/2 016 499	05/20 16 110	06/2 016 70	EJ futures 88
Avril 2016	EJ antérieures à Février 554	02/2 016 144	03/2 016 515	04/2 016 1266	05/20 16 358	06/2 016 146	EJ futures 180

avr-18	32
mai-18	19
juin-18	12
<b>EJ &gt; juin 2018</b>	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>1149</b>

Mai 2016	EJ antérieures à Avril 636				04/2016 1405	05/2016 936	06/2016 272	07/2016 194	08/2016 75	EJ futures 31
Juin 2016	EJ antérieures à Mai 1021				05/2016 827	05/2016 956	07/2016 444	08/2016 113	09/2016 33	EJ futures 26
Juillet 2016	EJ antérieures à juin 2016 :				06/2016 228	07/2016 1004	08/2016 363	09/2016 85	10/2016 65	EJ futures 18
Septembre 2016	EJ antérieures à 05/16 : 109	05/16 60	06/16 6 96	07/16 165	08/2016 129	09/2016 486	10/2016 420	11/2016 55	12/2016 29	EJ futures 138
Octobre 2016	EJ antérieures à 06/16 : 64	06/16 36	07/16 73	08/16 89	09/2016 114	10/2016 96	11/2016 37	12/2016 26	01/2017 151	EJ futures 72
Novembre 2016	EJ Mai à Juillet 2016 : 82	Août 2016 6 33	Sept 2016 32	10/2016 72	11/2016 57	12/2016 35	01/2017 156	EJ futures ?		
Décembre 2016	EJ antérieures à 11/16 : 186				11/2016 47	12/2016 54	01/2017 307	02/2017 195	03/2017 107	04/2017 EJ futures 43
Janvier 07 (Total 1253 / 269 < 01/16 )	EJ antérieures à oct 2016 : 143	10/2016 6 65	11/2016 36	12/2016 25	01/2017 288	02/2017 384	03/2017 195	04/2017 74	EJ > 04/17 43	

Février 2017 (Total 1196) / 225 < 02/17 )	09/2016 : 11 08/2016 : 9 EJ antérieures à 08/2016 : 46	10/2016 : 201 09/2016 : 16 Antérieur à sept : 55	11/2016 : 201 10/2016 : 62 EJ < 10/2016 : 68	12/2016 : 201 11/2016 : 74 EJ < 11/2016 : 60	01/2017 : 201 12/2016 : 7 EJ < 12/16 : 83	02/2017 : 201 01/2017 : 7 EJ < 01/16 : 71	03/2017 : 201 02/2017 : 7 EJ < 02/16 : 71	04/2017 : 17 03/2017 : 166 EJ < 03/16 : 166	05/2017 : 017 04/2017 : 296 EJ < 04/16 : 296	06/2017 : 017 05/2017 : 716 EJ < 05/16 : 716	07/2017 : 017 06/2017 : 751 EJ < 06/16 : 751	08/2017 : 17 07/2017 : 192 EJ < 07/16 : 192	09/2017 : 017 08/2017 : 147 EJ < 08/16 : 147	06/17 : 7 EJ > 06/17 : 7 11	07/2017 : 017 06/2017 : 120 EJ > 07/17 : 40	08/2017 : 17 07/2017 : 177 EJ > 08/17 : 32	09/2017 : 4 08/2017 : 105 EJ > 09/17 : 28	10/2017 : 6 09/2017 : 147 EJ > 10/17 : 40
Mars 2017 (Total 1770) / 323 < 03/17 )	10/2016 : 12 09/2016 : 9 Antérieur à sept : 55	11/2016 : 201 10/2016 : 62 EJ < 10/2016 : 68	12/2016 : 201 11/2016 : 74 EJ < 11/2016 : 60	01/2017 : 201 12/2016 : 7 EJ < 12/16 : 83	02/2017 : 201 01/2017 : 7 EJ < 01/16 : 71	03/2017 : 201 02/2017 : 7 EJ < 02/16 : 71	04/2017 : 17 03/2017 : 166 EJ < 03/16 : 166	05/2017 : 017 04/2017 : 296 EJ < 04/16 : 296	06/2017 : 017 05/2017 : 716 EJ < 05/16 : 716	07/2017 : 017 06/2017 : 751 EJ < 06/16 : 751	08/2017 : 17 07/2017 : 192 EJ < 07/16 : 192	09/2017 : 017 08/2017 : 147 EJ < 08/16 : 147	06/17 : 7 EJ > 06/17 : 7 11	07/2017 : 017 06/2017 : 120 EJ > 07/17 : 40	08/2017 : 17 07/2017 : 177 EJ > 08/17 : 32	09/2017 : 4 08/2017 : 105 EJ > 09/17 : 28	10/2017 : 6 09/2017 : 147 EJ > 10/17 : 40	
Avril 2017 (Total 2006/340 < 04/17 )	11/2016 : 21 10/2016 : 13 EJ < 10/2016 : 68	12/2016 : 201 11/2016 : 74 EJ < 11/2016 : 60	01/2017 : 201 12/2016 : 7 EJ < 12/16 : 83	02/2017 : 201 01/2017 : 7 EJ < 01/16 : 71	03/2017 : 201 02/2017 : 7 EJ < 02/16 : 71	04/2017 : 17 03/2017 : 166 EJ < 03/16 : 166	05/2017 : 017 04/2017 : 296 EJ < 04/16 : 296	06/2017 : 017 05/2017 : 716 EJ < 05/16 : 716	07/2017 : 017 06/2017 : 751 EJ < 06/16 : 751	08/2017 : 17 07/2017 : 192 EJ < 07/16 : 192	09/2017 : 017 08/2017 : 147 EJ < 08/16 : 147	06/17 : 7 EJ > 06/17 : 7 11	07/2017 : 017 06/2017 : 120 EJ > 07/17 : 40	08/2017 : 17 07/2017 : 177 EJ > 08/17 : 32	09/2017 : 4 08/2017 : 105 EJ > 09/17 : 28	10/2017 : 6 09/2017 : 147 EJ > 10/17 : 40		
Mai 2017 (Total 188/611 < 05/17 )	12/2016 : 20 11/2016 : 16 EJ < 11/2016 : 60	01/2017 : 201 12/2016 : 7 EJ < 12/16 : 83	02/2017 : 201 01/2017 : 7 EJ < 01/16 : 71	03/2017 : 201 02/2017 : 7 EJ < 02/16 : 71	04/2017 : 17 03/2017 : 166 EJ < 03/16 : 166	05/2017 : 017 04/2017 : 296 EJ < 04/16 : 296	06/2017 : 017 05/2017 : 716 EJ < 05/16 : 716	07/2017 : 017 06/2017 : 751 EJ < 06/16 : 751	08/2017 : 17 07/2017 : 192 EJ < 07/16 : 192	09/2017 : 017 08/2017 : 147 EJ < 08/16 : 147	06/17 : 7 EJ > 06/17 : 7 11	07/2017 : 017 06/2017 : 120 EJ > 07/17 : 40	08/2017 : 17 07/2017 : 177 EJ > 08/17 : 32	09/2017 : 4 08/2017 : 105 EJ > 09/17 : 28	10/2017 : 6 09/2017 : 147 EJ > 10/17 : 40			
Juin 2017 (Total 2667/756 < 06/17 )	01/2017 : 50 12/2016 : 23 EJ < 12/16 : 83	02/2017 : 201 01/2017 : 7 EJ < 01/16 : 71	03/2017 : 201 02/2017 : 7 EJ < 02/16 : 71	04/2017 : 17 03/2017 : 166 EJ < 03/16 : 166	05/2017 : 017 04/2017 : 296 EJ < 04/16 : 296	06/2017 : 017 05/2017 : 716 EJ < 05/16 : 716	07/2017 : 017 06/2017 : 751 EJ < 06/16 : 751	08/2017 : 17 07/2017 : 192 EJ < 07/16 : 192	09/2017 : 017 08/2017 : 147 EJ < 08/16 : 147	06/17 : 7 EJ > 06/17 : 7 11	07/2017 : 017 06/2017 : 120 EJ > 07/17 : 40	08/2017 : 17 07/2017 : 177 EJ > 08/17 : 32	09/2017 : 4 08/2017 : 105 EJ > 09/17 : 28	10/2017 : 6 09/2017 : 147 EJ > 10/17 : 40				

Juillet 2017 (Total 2787/ 744 < 07/17 )	02/ 2017 : 52 01/ 2017 : 31 EJ<01/1 7 : 108	03/ 201 7 77	04/ 201 7 136	05/20 17 139	06/2 017 211	07/2 017 867	08/2 017 552	09/20 17 340	10/2 017 169	11/1 7 : 60 EJ> 10/2 017 46
Sept mbre 2017	04/2017 : 59 03/2017 : 47 EJ<03/1 7 : 124	05/ 201 7 88	06/ 201 7 96	07/20 17 161	08/2 017 211	09/2 017 551	10/2 017 607	11/20 17 156	12/1 7 73	01/2 018 : 107 EJ> 01/2 018 38
Octob re 2017 (Total 2326/ 686 <10/1 7)	05/2017 : 41 04/2017 : 31 03/2017 : 79	06/ 201 7 32	07/ 201 7 83	08/20 17 96	09/2 017 324	10/2 017 538	11/2 017 446	12/20 17 221	01/2 018 370	02/2 018 75
Nov embre 2017 (total 2035/ 711< 11/17 )	06/2017 : 44 05/2017 : 43 EJ<05/2 017 : 109	07/ 201 7 69	08/ 201 7 49	09/20 17 73	10/2 017 324	11/2 017 401	12/2 017 237	01/20 18 479	02/2 018 129	03/2 018 : 57 EJ>0 3/20 18 : 21
Déce mbre 2017 (total 1681 /498< 12/17 )	07/2017 : 43 06/2017 : 37 EJ<06/2 017 : 140	08/ 201 7 37	09/ 201 7 38	10/20 17 72	11/2 017 131	12/2 017 231	01/2 018 674	02/20 18 157	03/2 018 : 77	04/2 018 29 EJ>0 4/20 18 : 15
Janvi er 2018	08/2017 : 28 07/2017	09/ 201 7	10/ 201 7	11/20 17 85	12/2 017 184	01/2 018 836	02/2 018 245	03/20 18 : 102	04/2 018 34	05/2 018 : 11

(total 1691/ 455< 01/18 )	: 26 EJ<07/2 017 : 72	21	39						EJ>0 5/20 18 : 8	
<b><u>Direction de l'Action Sociale</u></b>										
<p><b>7. <u>Appel de candidatures Internes 108 du 07/09/2017 – (UCANSS N° NVHADD05994) - 1 Responsable de Département - H/F - Direction de l'Action Sociale - Département Vie Autonome à Domicile – Niveau 8 – Coefficient 400/635 – Filière management - Définitivement vacant – A pourvoir le 01/10/2017 - Date limite de candidature le 21/09/2017.</u></b></p> <p>Lors des DP de septembre 2017 la Direction précisait « le PARH a réceptionné 9 candidatures »  En octobre et novembre « le processus de recrutement est toujours en cours ».  En décembre « La candidate retenue est une candidate interne. Aucune date de prise de fonction connue à ce jour.  Aucune information à ce jour sur le remplacement de la candidate retenue ».  En janvier 2018 « Aucune information connue à ce jour sur le remplacement sur poste laissé vacant.  L'agent retenu prendra ses fonctions le 22/01/2018 au Département Vie Autonome à Domicile à la Direction de l'action sociale »</p> <p>Nous renouvelons notre question de janvier 2018, a savoir  Le poste laissé vacant sera-t-il remplacé?  Si « oui » quand l'appel de poste sera-t-il lancé ?</p>										<p><b>7 - Appel n° 108/2017 : Le poste laissé vacant est paru sous le numéro 9/2018.</b></p>
<p><b>8. <u>Problème d'effectifs et de surcharge de travail au département Vie Autonome à Domicile</u></b></p> <p><b><u>Charges de travail en lien avec ARDH, ASIR, Asir renforcé.</u></b></p> <p>Nous demandons à connaître l'état du stock actuel des dossiers PAP et l'ancienneté du stock pour les mêmes types de dossiers ?</p> <p>La direction peut-elle nous préciser le nombre de réclamations en instance en précisant les dates d'ancienneté ?</p>										<p><b>8 –</b></p> <p><b>Stock au 12/02/2018 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><u>OD</u> : 437 dossiers 1ères demandes, 1 610 réexamens (échéance au 01/06/2018).</b></li> <li>- <b><u>PAP</u> : 678 dossiers</b></li> <li>- <b><u>Factures</u> : 511</b></li> <li>- <b><u>Mails dans la boîte contact</u> : 48 mails, 1 semaine d'ancienneté</b></li> </ul> <p><b>Les 1 219 dossiers en réexamen de janvier étaient tous traités au 15/01/2018.</b></p>

stock	AU 9/01/17	AU 0/02/17	AU 0/03/17	AU 0/04/17	AU 2/05/17	AU 3/06/17	AU 7/07/17	AU 1/09/17	AU 3/10/17	AU 0/11/17	AU 0/12/17	AU 5/01/18
ouvertures droits	862 dont 143 1eres demandes et réexamens	1611 dont 329 1eres demandes et réexamens	1296 dont 187 1eres demandes et réexamens	121	441	1ers demandes 306 réexamens 1398 (échéance au 1/10/17)	1ers demandes 82 réexamens 565 (échéance au 1/10/17)	1ers demandes 357	1ers demandes 462	1ers demandes 108 Et 1400 réexamens	1ers demandes 353 Et 1412 réexamens (échéance au 1/04/18)	1ers demandes 469 Et 0 ? réexamens (échéance au 1/04/18)
notification PAP	461	192	379	374	698 PAP 289 ARDH	1091	793	176	707	579	282	870
actes dividuelles	652	1078	942	1014	1024	953	963	670	780	1615	725	568
mails en stand dans boîte contact	70 2 semaines	75 2 semaines	74 2 semaines	74 1 semaine	65 1 semaine	106 2 semaines	83 1 semaine	33 1 semaine	82 2 semaines	96 1,5 semaine	66 1 semaine	67 1 semaine

En décembre la Direction nous précisait « Globalement, l'activité est maîtrisée sur le Département ».

Néanmoins nous constatons toujours une augmentation des ouvertures de droits en décembre 2017 par rapport à novembre (1765 – 1508 = +257).

En janvier les 1<sup>ère</sup> demandes sont passé de 353 (au 20/12/17) à 469 (au 15/01/18) et représente plus de 300 % d'augmentation par rapport au 10/11/2017 (de 108 à 469).

D'autre part la Direction ne nous précise pas le nombre de réexamens au 15/01/2018 ?

La Direction veut-elle signifier qu'il n'y a eu aucune demande de réexamen en janvier ?

<u>Direction de la Relation Clients</u>	
<u>Direction des Systèmes d'Information</u>	
<u>Direction de l'Assurance Retraite</u>	
<p><b>9. <u>Appel de candidatures Internes 104 du 17/08/2017 – 1 Animateur de Formation Occasionnel – H/F – La Direction de l'Assurance Retraite – Pôle Expertise – Niveau 5A – Coefficient 260/432 – Statut Cadre – Provisoirement vacant – A pourvoir en 15 septembre 2017 – Date limite de candidature le 31/08/2017.</u></b></p> <p>Lors de la réunion des DP de septembre, la Direction nous précisait « Le PARH a réceptionné : 2 candidatures internes (F). En octobre « Une candidate interne a été retenue ». La Direction indique que le TCR retenu pour cette mission temporaire est issu de l'agence de Villefranche. En novembre « Il est actuellement mobilisé du 6 novembre au 1<sup>er</sup> décembre 2017 sur la formation théorique PR des stagiaires DFI 3 et sera mobilisé du 12 février au 15 mars et du 15 mai au 6 juin 2018 sur la formation théorique DP/PR des stagiaires DFI 4. A noter qu'avant chaque module, une semaine de préparation avec les équipes du Pôle expertise est programmée, permettant ainsi à l'agent retenu de faciliter sa prise de poste dans sa nouvelle fonction et de s'intégrer à l'équipe de formateurs en place ». En décembre « La Direction précise que les agents occupant les postes d'animateurs de formation occasionnels sont complètement détachés sur cette fonction pendant la période. En conséquence, ils ne produisent aucun dossier au cours de cette période et n'ont donc pas de retours contrôle. Dans ces conditions, les taux IQL et IQV de ces agents ne devraient pas être impactés. En tout état de cause, si un tel événement survenait, il appartiendrait au manager concerné de neutraliser cet impact dans l'appréciation de l'activité du collaborateur ». En janvier 2018 « La Direction précise que, comme habituellement dans les cas d'absences temporaires d'un agent à son poste de travail, sa charge est répartie sur les autres agents de sa structure. En cas de difficultés des structures de la DAR, des opérations de mutualisation entre elles, sont régulièrement effectuées ».</p> <p>Les élus CFDT demande Combien y a-t-il de formateur occasionnel à la DAR ?</p>	<p>9 - Il y a actuellement 7 formateurs occasionnels à la DAR. Le nombre de jours de formation est variable d'une année sur l'autre en fonction des formations D'FI en cours. En 2017, cela a représenté 58 jours de formation pour les formateurs occasionnels Carrière et 35 jours pour les formateurs occasionnels retraite (hors temps de préparation)</p>

<p>Combien passent-ils de jours de formation par an ?</p>	
<p><b>10. <u>Appel de candidatures Internes 110 du 14/09/2017 – 1 Expert Conseil en Assurance Retraite (ECAR) – H/F – La Direction de l’Assurance Retraite – Sous Direction des Retraites – Agence de Bourg en Bresse – Niveau 5A – Coefficient 260/432 – Rattachement hiérarchique : Responsable de l’Agence de Bourg en Bresse – Définitivement vacant – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 28/09/2017.</u></b></p> <p>Lors des D.P. d’octobre 2017 la Direction nous précisait « Aucune candidature réceptionnée à ce jour ».  En novembre « Le processus de recrutement est toujours en cours ».  En décembre « Cet appel est déclaré infructueux »  En janvier 2018 « Aucune information à ce jour concernant le lancement d’un nouvel appel à candidature ».</p> <p>Nous demandons à la Direction de bien vouloir nous préciser si elle ne relancera aucun nouvel appel à candidature pour ce poste, le considérant comme faisant parti des postes à rendre au niveau de la COG ?</p>	<p><b>10 – La Direction précise qu’il est prématuré de répondre à cette question. La Direction n’a pas connaissance du nombre de postes qui devra être rendu et ne peut donc opérer d’arbitrage à ce jour. La Direction confirme donc la réponse apportée le mois dernier.</b></p>
<p><b>11. <u>Appel de candidatures Internes 124 du 15/12/2017 – 1 Responsable de Département Retraite et Révision – H/F – La Direction de l’Assurance Retraite – Sous Direction des Assurés – Département Retraite et Révision – Niveau 8 – Coefficient 400/635 – Filière Management – Définitivement vacant – A pourvoir au 15 janvier 2018 – Date limite de candidature le 05/01/2018.</u></b></p> <p>Lors des D.P. de janvier 2018 la Direction nous précisait  Le PARH a réceptionné :  3 candidatures internes (F)  1 candidature institutionnelle (F)</p> <p>Les entretiens ont-ils eu lieu et une décision a-t-elle été prise ?  Si une candidature interne est retenue, le poste laissé vacant fera-t-il l’objet d’un appel ?</p>	<p><b>11 - Appel n° 124/2017 : Une candidature interne a été retenue. Elle a pris ses fonctions le 22 janvier 2018.</b></p> <p><b>Le poste laissé vacant est paru sous le numéro 2/2018.</b></p>
<p><b>12. <u>Appel de candidatures Internes 125 du 15/12/2017 – 1 Responsable pour l’Agence Lyon Vaise – H/F – La Direction de l’Assurance Retraite – Sous Direction des Assurés – Département Agence Retraite – Niveau 7 – Coefficient 360/587 – Filière Management – Définitivement vacant – A</u></b></p>	<p><b>12 - Appel n° 125/2018 : Un candidat interne a été retenu. Il prendra ses fonctions le 26 février 2018.</b></p> <p><b>Le poste laissé vacant est paru sous le numéro 6/2018.</b></p>

<p><b><u>pourvoir au 01 février 2018 – Date limite de candidature le 05/01/2018.</u></b></p> <p>Lors des D.P. de janvier 2018 la Direction nous précisait Le PARH a réceptionné : 4 candidatures internes (2H/2F)</p> <p>Les entretiens ont-ils eu lieu et une décision a-t-elle été prise ? Dans le cas d'une décision favorable, le poste laissé vacant fera-t-il l'objet d'un appel ?</p>	
<p><b><u>13. Appel de candidatures Internes 01 du 10/01/2018 – 1 Responsable Adjoint de l'Agence de Vénissieux – H/F – La Direction de l'Assurance Retraite – Sous Direction des Assurés – Département Agence Retraite – Niveau 5B – Coefficient 285/477 – Filière Management – Définitivement vacant – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 24/01/2018.</u></b></p> <p>Lors des D.P. de janvier 2018 la Direction nous précisait Le PARH n'a réceptionné aucune candidature à ce jour.</p> <p>La Direction a-t-elle reçu des candidatures à ce jours ? Si oui, les entretiens ont-ils eu lieu et une décision a-t-elle été prise ?</p>	<p><b>13 - Appel n°1/2018 : le PARH a réceptionné : 6 candidatures internes (1H/5F)</b></p> <p><b>Le processus de recrutement est en cours.</b></p>
<p><b><u>14. Appel de candidatures Internes 02 du 29/01/2018 – 1 Coordinateur/Trice Qualité – H/F – La Direction de l'Assurance Retraite – Sous Direction Appui et accompagnement – Département Qualité – Niveau 6 – Coefficient 315/512 – Filière Technique – Définitivement vacant – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 12/02/2018.</u></b></p> <p>La Direction a-t-elle reçu des candidatures à ce jour, Interne, Institution, Externe ?</p>	<p><b>14 - Appel n° 2/2018 : le PARH a réceptionné : 10 candidatures internes (2H/8F)</b></p>
<p><b><u>15. Appel de candidatures Internes 03 du 05/02/2018 – 1 Référent Technique Retraite – H/F – La Direction de l'Assurance Retraite – Sous Direction Assurés (SDA)– Département Retraite Internationale – Niveau 5A – Coefficient 260/432 – Filière Technique – Définitivement vacant – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 23/02/2018.</u></b></p> <p>La Direction a-t-elle reçu des candidatures à ce jour, Interne, Institution, Externe ?</p>	<p><b>15 - Appel n° 3/2018 : le PARH n'a réceptionné aucune candidature à ce jour.</b></p>
<p><b><u>16. Appel de candidatures Internes 04 du 05/02/2018 – 1 Référent Technique</u></b></p>	<p><b>16 - Appel n° 4/2018 : le PARH n'a réceptionné aucune candidature à ce jour.</b></p>

<p><b><u>Retraite – H/F – La Direction de l’Assurance Retraite – Sous Direction Assurés (SDA) – Département Retraite et Révisions – Niveau 5A – Coefficient 260/432 – Filière Technique – Définitivement vacant – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 23/02/2018.</u></b></p> <p>La Direction a-t-elle reçu des candidatures à ce jour, Interne, Institution, Externe ?</p>	
<p><b><u>17. Appel de candidatures Internes 06 du 07/02/2018 – 1 Responsable Adjoint de l’Agence Lyon Centre – H/F – La Direction de l’Assurance Retraite – Sous Direction Assurés (SDA) – Département Agence Retraite – Niveau 5B (ou 6 selon profil) – Coefficient 285/477 – Filière Management – Définitivement vacant – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 28/02/2018.</u></b></p> <p>La Direction a-t-elle reçu des candidatures à ce jour, Interne, Institution, Externe ?</p>	<p>17 – Appel n° 6/2018 : le PARH n’a réceptionné aucune candidature à ce jour.</p>
<p><b><u>18. Appel de candidatures Internes 08 du 08/02/2018 – 13 Techniciens RACL – H/F – La Direction de l’Assurance Retraite – Sous Direction Assurés (SDA) – Département Carrières et Déclarations – Niveau 4 + 4% de prime de technicité – Coefficient 240/377 – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 27/02/2018.</u></b></p> <p>La Direction a-t-elle reçu des candidatures à ce jour, Interne, Institution, Externe ?</p>	<p>18 - Appel n° 8/2018 : le PARH a réceptionné à ce jour :</p> <p>4 candidatures (1H/3F)</p>
<p><b><u>19. Suivi mensuel de production des TCR</u></b></p> <p>Lors de la réunion des DP de Janvier nous avons fait état du manque de lisibilité du tableau censé représenter les statistiques et le pourcentage du taux d'erreur des dossiers de chaque agent.</p> <p>La Direction nous a indiqué dans sa réponse qu'un groupe de travail devait rapidement se pencher sur ces difficultés et proposer des améliorations. Ce groupe de travail s'est-il réuni ? Où en sont ces travaux ?</p> <p>Concernant les retours de contrôle non justifiés, la Direction nous indique que le nombre de dossiers est peu significatif et que le cadre tient compte de ces situations particulières lors des EAEA.</p> <p>Cependant les agents nous indiquent que de la supervision est mise en place sur les taux de retour (IQL) pour les agents ayant des résultats inférieurs à un certain pourcentage (que le retour soit justifié ou non).</p> <p>Cette supervision consiste à se justifier sur tous les retours de contrôle (préciser la raison, ce qui permettrait de l'éviter etc...) dans un fichier sous Excel ce qui</p>	<p>19 – Les travaux sont en cours. La DAR va affiner son pilotage de la qualité et notamment l’analyse des retours contrôle pour mieux cibler les actions à mettre en place.</p> <p>Une réflexion est également engagée sur l’approche globale des taux de retours avec éventuellement la suppression des objectifs individuels et la mise en place d’une stratégie plus collective.</p> <p>Des actions de coaching individuel sont aussi à l’étude.</p> <p>Concernant la supervision, celle-ci vise les PCC (points contrôle cible) sensibles, définis dans le plan de supervision national 2018.</p>

<p>génère encore une perte de temps sur le temps de production. Que compte faire la Direction pour améliorer ce fonctionnement ?</p>	
<p><b>20. <u>Agence de Grenoble : conditions thermique</u></b></p> <p>Lors de la réunion des DP de décembre nous attirions l'attention de la Direction sur les problèmes de chauffage et d'isolation à l'agence de Grenoble. La Direction nous a indiqué alors que suite à un audit, des réparations sont apparues nécessaires et qu'un courrier serait adressé à la régie en vue de cette réparation et que la faisabilité de l'installation d'une porte allait être installée par la régie. En janvier il nous était précisé que ces difficultés seraient abordées lors d'une AG extraordinaire le 25/01. Des décisions ont-elles été prises ?</p>	<p><b>20 – Les problèmes de chauffage ont été largement évoqués lors de l'Assemblée générale.</b></p> <p><b>Un bureau d'études est chargé de procéder à une étude énergétique afin d'améliorer les dysfonctionnements.</b></p>
<p><b>21. <u>Agence de Grenoble « Problème récurrent d'eau stagnante dans les garages »</u></b></p> <p>Depuis l'arrivée dans les nouveaux locaux fin 2016, il a été signalé une inondation dans le parking, eau stagnante. Le syndic a déjà été contacté. Nous vous demandons quand le syndic va il intervenir pour remédier à cette situation ?</p>	<p><b>21 – Le Syndic a demandé un audit afin de vérifier si des malfaçons à la conception du bâtiment pouvaient être à l'origine de ces nuisances (absence de tabouret d'évacuation).</b></p>
<p><b>22. <u>Agence d'Annecy.</u></b></p> <p>Réfrigérateur Le réfrigérateur est cassé, la porte se déboîte, Le problème a déjà été signalé et il n'y a toujours pas eu d'intervention pour la réparation. Nous demandons à la Direction d'intervenir par rapport à ce problème qui pourrait avoir des conséquences sur la conservation des aliments.</p> <p>Déménagement Le déménagement de l'Agence d'Annecy doit avoir lieu fin avril. Les instances ont été consultées sur le site avec les plans des futurs locaux. Les agents s'interrogent sur l'avancement des travaux du déménagement. En effet à 2 mois du déménagement, ils n'ont pas d'information sur les plans définitifs ainsi que la date définitive du déménagement, ils ne disposent ni de bennes pour faire du tri, et de cartons pour commencer la préparation. Le changement d'Agence et le changement d'environnement de travail, en open space, est une source de stress et d'inquiétude pour les agents, et ils ont besoin d'information. Nous demandons à la Direction de communiquer avec les agents de l'Agence d'Annecy sur la date du déménagement, la répartition des TCR dans les différents open space, et de leur donner les moyens que préparer ce transfert.</p>	<p><b>22 - L'acquisition de ce réfrigérateur est en cours.</b></p> <p><b>Le DCAM analyse de façon la plus pertinente possible les caractéristiques de ce réfrigérateur afin que les dimensions de ce dernier soient adaptées à son implantation dans les futurs locaux.</b></p> <p><b>Le chantier d'ANNECY a pris du retard en raison des intempéries : la CARSAT a négocié une prolongation du bail actuel jusqu'au 30 aout 2018.</b></p> <p><b>M. LABAUME du Service Patrimoine chargé de ce dossier « déménagement » se rapprochera du personnel en temps voulu pour les modalités de déménagement.</b></p> <p><b>Le plan initial est en cours de modification.</b></p>

<p><b>23. <u>Formation D'FI</u></b></p> <p>Il a été précisé aux agents en formation D'FI 4 qu'il y aurait un point avec la DRH au bout de 6 mois.</p> <p>La direction peut elle nous dire à quelle date ce point est prévu ?</p> <p>La Direction peut elle nous dire, si des objectifs de quantité vont être prévus pour les agents en immersion ?</p>	<p><b>23 - Les entretiens d'intégration des nouveaux collaborateurs sont en cours de réalisation, ces derniers concernant l'ensemble des nouveaux embauchés. Ces derniers recevront au fur et à mesure du déploiement une invitation.</b></p> <p><b>La période d'immersion faisant partie intégrante du cursus de formation destinée à permettre au stagiaire de s'approprier le métier, il n'est pas prévu de fixer des objectifs quantitatifs de production pendant les phases d'immersion d'fi. Par contre, les TCR stagiaires seront sensibilisés aux objectifs de production et de qualité de service attachés à leur future fonction.</b></p>
<p><b>24. <u>Techniciens RACL</u></b></p> <p>Sur l'appel de poste concernant les techniciens RACL il est précisé que seuls les techniciens carrière pourront postuler. Qu'en est-il des agents qui ont fini leur parcours de formation « Carrière » le 9 février 2018 ?</p>	<p><b>24 – Concernant les stagiaires D'FI4, les Techniciens Carrière qui ont terminé leur formation le 09/02 ont la possibilité de postuler à cet appel. Quant aux Techniciens Conseils Retraite, ils poursuivent leur formation DP/PR et ne peuvent pas postuler.</b></p>
<p><b>25. <u>Déroulement de carrière des Techniciens Conseils Retraite</u></b></p> <p>Comment la direction envisage t'elle de garder la motivation des TCR dans le cadre de la politique de rémunération 2018 et de l'évolution de carrière ?</p> <p>En effet, compte tenu de l'évolution positive des Techniciens Carrières vers le métier de Techniciens RACL, niveau 4 + 4% prime de technicité et éventuellement points de compétence</p> <p>La question se pose pour les actuels TCR qui sont de niveau 4 et qui ont une prime technicité de 4%</p> <p>Comment pensez vous les garder motivés car ils ont une expertise avérée pour traiter des dossiers complexes (connaissances et capacités approfondies pour gérer et traiter tous types de situations et conseiller les autres professionnels). Par ailleurs, en leur retirant les dossiers RACL "Bon à liquider", qui sont les dossiers les plus simples en somme.</p> <p>C'est quelque part leur enlever une partie de leur travail qui booste leur production et qui leur permet d'atteindre des objectifs quantitatifs. Il est important de noter qu'il y a déjà eu suppression des dossiers LPA, les ATA , dossiers qui peuvent être traités rapidement et facilement.</p> <p>Ils ont donc à traiter les dossiers les plus complexes et plus long à traiter, demandant une grande expertise.</p> <p>Les TCR ressentent un profond sentiment d'injustice et de non reconnaissance de leur technicité et expertise, et implication professionnelle.</p> <p>De ce fait, nous demandons à la direction de revoir le niveau des TCR et à minima de leur octroyer des points de compétences, et/ou d'augmenter leur prime de technicité.</p>	<p><b>25 – La Direction rappelle que l'emploi de technicien RACL n'est qu'un emploi tremplin. Le technicien RACL devra devenir TCR.</b></p> <p><b>Aussi et au regard d'une situation temporaire, il est difficilement concevable que cet élément puisse entacher la motivation des TCR en poste alors même que les techniciens RACL renforceront les équipes de TCR dans un avenir très proche.</b></p> <p><b>Si certains traitements sont centralisés, comme ceux cités, c'est à la fois pour gagner en efficacité globale et limiter la dispersion des activités dans les unités.</b></p> <p><b>Enfin, la Direction rappelle que la revalorisation du niveau de classification d'un corps de métier relève du niveau national, tout comme le montant des primes conventionnelles.</b></p> <p><b>De même la création du métier de technicien RACL (qui n'est qu'un emploi tremplin pour devenir TCR) n'engendra pas l'attribution de points de compétence aux TCR en poste pour cette raison ....</b></p>

<u>Direction des Ressources</u>	
<u>Direction du Pilotage et de la Maîtrise des Risques</u>	
<u>Direction de la Santé au Travail et de l'Accompagnement Social</u>	
<p><b>26. <u>Appel de candidatures Internes 07 du 07/02/2018 – 1 Chargé(e) de Missions / CIB – H/F – La Direction de la Santé au Travail et de l'Accompagnement Social – Cabinet de Direction – Niveau 5B – Coefficient 285/477 – Statut Cadre – Définitivement vacant – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 28/02/2018.</u></b></p> <p>La Direction a-t-elle reçu des candidatures à ce jour, Interne, Institution, Externe ?</p>	<p><b>26 - Appel n° 7/2018 : le PARH a réceptionné à ce jour une candidature (F)</b></p>
<u>Tarifification</u>	
<u>Service social</u>	
<p><b>27. <u>Service social relations avec les caisses primaires</u></b></p> <p>Lors de la dernière réunion des DP, la Direction nous a indiqué que des contacts seraient pris avec les CPAM concernant les difficultés rencontrées par les agents du service social en lien avec les retards de paiements des IJ.          Cette démarche a-t-elle eu lieu ?          Un retour a-t-il été fait aux agents ?          La rencontre avec la Directrice de la CPAM de l'Isère a-t-elle eu lieu ?</p>	<p><b>27 – Courant Janvier, et afin d'alimenter les contacts avec les CPAM, un recensement des problématiques rencontrées a été fait sur tous les échelons du Service Social. Les résultats sont très divers et permettront de mieux cibler les interventions qui auront lieu courant mars.          Suite à ces démarches, un retour sera bien sûr fait aux agents lors des réunions mensuelles.          Par ailleurs la Directrice de la DSATAS a eu un échange fin janvier avec la nouvelle Directrice de la CPAM de l'Isère sur l'hébergement du Service Social notamment. Cette dernière a pris en compte les attentes de la CARSAT en matière d'hébergement qui figureront dans le Schéma Directeur Immobilier de la CPAM.          Compte tenu de l'ampleur des travaux envisagés, le projet de Schéma Directeur Immobilier est en cours de validation à la CNAM. Dès sa validation, il sera communiqué aux IRP.</b></p>
<p><b>28. <u>Service social accès aux locaux CPAM</u></b></p> <p>Lors de la réunion de janvier, nous évoquions les difficultés rencontrées par les agents, lorsque les CPAM ne remettaient le nombre de clefs nécessaires à l'accès</p>	<p><b>28 –          La CARSAT est toujours en phase d'étude avec les CPAM qui couvrent toute la région « Rhône-Alpes »</b></p>

<p>aux locaux pour tous les agents Carsat pouvant en avoir besoin.          La Direction nous a répondu qu' « un recensement des problèmes d'accès sera fait par la responsable du DCML et les contacts nécessaires seront pris. »          Nous craignons qu'un recensement ne fasse pas émerger les difficultés que nous évoquons. En effet ces difficultés apparaissent de façon ponctuelle (mais très gênante) et ne perdurent pas car les agents n'ont pas d'autre choix que de pouvoir accéder aux locaux pour exercer leur activité professionnelle et réaliser leur temps de travail. Pour cela, quand les situations perdurent, ils font le choix de faire des doubles de clefs à leur frais.          La solution nous semble plus relever de l'organisation avec les caisses primaires.</p> <p>Qu'en pense la Direction ?</p>	
<p><b>29. <u>Service social Grenoble/ amiante</u></b></p> <p>Lors de la réunion des DP de décembre,, nous informions la Direction que des détecteurs d'amiante avaient été mis en place dans ce service mais que les agents n'avaient jamais eu de retour.          Il nous a été répondu que patrimoine allait demander le rapport à la CPAM de Grenoble. Puis en janvier, la Direction nous a indiqué que malgré plusieurs relances, ce rapport n'était toujours pas transmis et que ce point serait abordé le 26/1 lors d'un contact téléphonique programmé avec la CPAM de l'Isère.</p> <p>Le rapport a-t-il été communiqué à la Carsat ? Quelles sont ses conclusions ? Les agents ont-ils été informés ?</p>	<p><b>29 – Le rapport Amiante du Service Social de GRENOBLE a été reçu dernièrement par le patrimoine ; il est en cours d'étude et sera à disposition au patrimoine si besoin</b></p>
<p><b>30. <u>Service social- parking</u></b></p> <p>Fin janvier, des AS n'ont pas pu sortir les voitures de service des parkings avec les cartes attirées, la Carsat n'ayant semble-t-il pas réglé une facture. Elles ont du, pour partir en mission, faire l'avance des frais de parking (calculés à l'heure ou à la journée).</p> <p>La Direction peut-elle nous expliquer en quoi a consisté ce problème ?</p> <p>Combien de services ont été concernés au service social et dans l'ensemble de la Carsat ?</p>	<p><b>30 - Cet évènement concerne le Service Social de Valence et celui de St Etienne.</b>  <b>Pour Valence, le service a informé le DCAM via mail le 23/01/2018 du problème rencontré. Dès connaissance de ce message, le DCAM a répondu en indiquant que la facture de décembre avait bien été payée. La société Q-PARK n'avait pas contacté le DCAM au préalable.</b>  <b>Pour St Etienne, le DCAM a été sollicité par téléphone ; il a pris contact de suite avec la société Q-Park. La société a pu vérifier que la facture était bien payée et a immédiatement débloqué les cartes.</b>  <b>C'était la 1<sup>ère</sup> fois que cela se produisait depuis la souscription des contrats.</b>  <b>Le DCAM n'a pas été informé que les agents avaient dû faire une avance de frais.</b></p>

<p>La Direction peut-elle tout mettre en œuvre pour que cette situation ne se reproduise pas car cette avance de frais non programmée et qui intervient quelques jours avant le versement des paies peut mettre financièrement des agents en difficulté (le coût du parking peut-être notamment très élevé, lorsque les véhicules sont récupérés après le week-end.)</p>	
<p><b>31. <u>Service social- hébergement par les CPAM</u></b></p> <p>La Direction peut-elle nous indiquer quels textes, hormis l'article R262-11 du code de la sécurité sociale (et les décrets référencés par cet article), régissent l'organisation et les conditions d'hébergement du service social des Carsat par les CPAM?</p> <p>La Direction peut-elle nous transmettre ces textes ?</p>	<p><b>31 – La Lettre-Réseau (LR-DDO-15/2013 du 23/01/2013) rappelle les prérequis à respecter pour une installation du Service Social dans les CPAM. Cette Lettre-Réseau est consultable dans MEDIAM.</b></p>
<p><b>32. <u>Service social de la Drôme projet de rapatriement</u></b></p> <p>Les agents du service social de Romans, ont été informés de la fermeture en 2019, du centre de paiement dans lequel ils sont hébergés.</p> <p>Lors de la réunion des DP de décembre la Direction nous a indiqué avoir « a été informée officiellement le 23 novembre 2017, par courrier du Directeur de la CPAM de la Drôme, du projet de fermeture des bases de Romans (courant 2019) et Montélimar (2023).</p> <p>S'agissant du Service social, la CPAM de la Drôme a pris en compte, dans ces futures opération immobilières, des besoins fonctionnels pour les deux sites (un bureau d'accueil / un bureau back office).</p> <p>Le calendrier prévu pour ces opérations permet de travailler avec les équipes concernées pour qu'elles se déroulent dans de bonnes conditions de travail avec la prise en compte de la conciliation vie privée / vie professionnelle. »</p> <p>Les agents concernés ont appris en réunion de service du 29/1/18, qu'un mail avait été adressé par l'encadrement au SSR courant décembre. Ce mail semblait-il dressait un état des lieux de leurs situations personnelles (distance domicile-travail, temps de travail...) et faisait des propositions organisationnelles propres à chaque agent. Les agents s'étonnent de l'absence de concertation et de l'extrapolation sur leurs situations personnelles (temps partiels, mandats...)</p> <p>Les agents s'étonnent également et s'inquiètent que la réponse de la Direction lors de la réunion des DP de décembre, ne soit pas en adéquation avec les actes et souhaitent des explications.</p> <p>Par ailleurs, les agents ont appris par les collègues du centre de paiement, qu'il existerait 2 possibilités concernant l'hébergement du service social :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit un maintien de la totalité des agents du service social dans les locaux qui seront affectés aux agents d'accueil CPAM qui resteront sur Romans</li> </ul>	<p><b>32 – La Direction confirme sa volonté de travailler avec les équipes concernées. L'échéance des travaux (2019 / Romans – 2023 / Montélimar) laisse du temps pour travailler ce dossier en concertation avec les acteurs de terrain. Dans ces travaux, seront pris en compte outre les points immobiliers, les problématiques personnels des agents et les besoins des publics en lien avec les missions du Service Social.</b></p> <p><b>Un premier temps d'échange est prévu avec les personnels concernés le 12 mars 2018.</b></p>

<p>- soit un rapatriement des agents du service social à Valence</p> <p>La caisse primaire serait en attente d'information concernant la politique de la Carsat en matière d'implantation de son service social pour entreprendre la recherche de locaux adaptés. Il semble donc que la décision de rapatriement ou non relève de la Carsat et que la CPAM reste ouverte aux deux propositions.</p> <p>La Direction peut-elle nous dire quelle est sa politique et sa position en matière de rapatriement et de regroupement du service social ?</p> <p>Les agents demandent à la Direction de définir ses exigences pour son service social et de faire un état concerté des besoins des agents (au niveau personnel et professionnel) avant que la CPAM ne trouve les locaux dédiés à l'accueil sur Romans.</p>	
<p><b><u>Direction de la Prévention des Risques Professionnels</u></b></p>	
<p><b><u>Toutes Directions</u></b></p>	
<p><b>33. <u>Rapports Amiante</u></b></p> <p>La Direction, nous a indiqué en Janvier (suite à une question concernant le service social de Grenoble) que l'ensemble des rapports amiante avaient été demandés.</p> <p>La Direction a-t-elle des retours pour tous les services? Des problèmes ont-ils été détectés ? Dans quels services ? Un retour a-t-il été fait aux salariés ?</p>	<p><b>33 – 80 % des rapports amiante ont été retournés au service Patrimoine ; des relances écrites vont être réalisées.</b></p> <p><b>A ce jour, le patrimoine va étudier l'ensemble des rapports et analysera ceux-ci dans leur globalité.</b></p>
<p><b>34. <u>Déplacement des élus et adhérents syndicaux</u></b></p> <p>Les élus du personnel ou certains adhérents des syndicats non représentants du personnel, qui ne sont pas en résidence administrative à l'Atrium sont régulièrement amenés à se rendre dans les locaux syndicaux en dehors des réunions avec la Direction. Ils utilisent pour la plupart leur véhicule personnel ou les transports en commun ou les 2 moyens de déplacements.</p> <p>La Direction peut-elle nous dire si tous les élus et salariés bénéficient pour ces déplacements de l'assurance auto mission ?</p> <p>Un ordre de mission ou une information de la Direction préalables à ces</p>	<p><b>34 – L'assurance Auto-mission garantit « les personnels de la Carsat Rhône-Alpes lorsqu'ils utilisent leur véhicule personnel ou un véhicule dont ils sont détenteurs, à quelque titre que ce soit, dans le cadre d'un ordre de mission délivré par la direction la Carsat Rhône-Alpes, dès lors qu'ils n'ont pas fait valoir leur droit à l'ICAA 'Indemnité Compensatrice Assurance Auto). »</b></p> <p><b>La direction précise que cette assurance ne couvre que les déplacements en véhicule automobile et en aucun cas ceux en vélo....</b></p> <p><b>Le code du travail accorde aux délégués du personnel, membres du comité d'entreprise, membres du CHSCT, délégués syndicaux le droit de circuler librement dans l'entreprise : ils bénéficient donc, dans le cadre de l'exercice de leur mandat, d'un « ordre de mission permanent » pour leurs déplacements et donc d'une couverture Accident du travail et Auto-mission.</b></p> <p><b>Cela ne vaut donc que pour les salariés munis d'un mandat, et pour les</b></p>

<p>déplacements sont-ils nécessaires pour une prise en charge au titre de l'AT et de l'assurance auto mission, comme lors des déplacements des élus, sur les différents sites régionaux de la Carsat ?</p>	<p><b>déplacements effectués pour exercer leur mandat : les autres salariés ne sont couverts par l'assurance Auto-mission que s'ils se déplacent pour une mission confiée classiquement par leur responsable ou, dans le cadre du protocole d'accord sur le droit syndical du 09/02/2009 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ à la demande du secrétaire de section pour assurer le fonctionnement syndical (code absence 678)</li> <li>➤ à la demande du responsable de la commission dont ils sont membres pour participer aux réunions (code absence 642)</li> </ul> <p>La demande parvenue préalablement au Pôle Gestion Collective justifie de cette mission.</p>
<p><b>35. <u>Temps supplémentaire de trajet suite relogement du siège</u></b></p> <p>Certains agents nous ont fait part de leur extrême fatigue, suite à leur déménagement d'Aubigny ou Flandin sur Park Avenue, passant d'un temps de trajet qu'ils considéraient comme raisonnables, à un temps de trajet atteignant ou dépassant 2 heures par jour. Ceci engendre pour certains, au vue de leurs contraintes familiales une fatigue importante en fin de journée, s'accumulant sur la semaine, qu'ils ne se sentent pas capable d'assumer à long terme.</p> <p>Dans le cadre de la conciliation vie familiale /vie professionnelles, et afin de prévenir de futurs arrêts de travail dus à l'épuisement, qui, même de courte durée, ne pourront qu'être préjudiciables à la Carsat, nous demandons à la Direction d'examiner une prise en charge spécifique du temps de travail journalier lorsque, du fait des nouvelles implantations du siège, la durée journalière de trajet atteint 2 heures.</p> <p>La Direction pourrait-elle assouplir sa position pour les agents en voie d'épuisement constatée par le médecin du travail, afin d'éviter des arrêts maladie pénalisant l'activité des services, et favoriser la conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale ?</p>	<p><b>35 – La Direction confirme la réponse apportée à cette même question en décembre dernier :</b></p> <p><b>La Direction rappelle la décision particulièrement favorable et dépassant largement les termes de la loi qui est mise en application depuis le 1<sup>er</sup> février 2017 et sera applicable durant la période de relogement temporaire.</b></p> <p><b>En vue de faciliter les conditions de travail et de favoriser la conciliation vie professionnelle - vie personnelle des collaborateurs, le Directeur général, après concertation avec les organisations syndicales, a en effet pris un ensemble de mesures.</b></p> <p><b>Celles-ci :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- assouplissent les règles de l'horaire variable pour tous les salariés de la CARSAT</li> <li>- définissent des compensations en termes financier et/ou de temps de travail pour les collaborateurs subissant des désagréments du fait du déménagement provisoire de leurs services (Park Avenue et Cours de Verdun)</li> </ul> <p><b>Il n'est dès lors pas envisagé d'aller au-delà.</b></p>
<p><b>36. <u>Recyclage Park Avenue</u></b></p> <p>Les agents de Park Avenue s'interrogent sur l'organisation du recyclage des documents papier sur l'immeuble. En effet, il y avait précédemment de nombreuses bennes sur le bâtiment Flandin (dont une au minimum pour les documents confidentiels à détruire). Une personne (Nathalie Alfaro) était chargée d'appeler une société quand ces bennes étaient pleines afin qu'elle vienne les vider.</p> <p>Actuellement dans l'immeuble P.A. il n'y a qu'une seule benne pour recevoir le papier à recycler mais elle est toujours pleine. Le papier à recycler et les documents à détruire commencent à s'amonceler ou dans les couloirs ou dans les placards...</p>	<p><b>36 – Un seul bac est mis en place au sous-sol de PARK AVENUE pour récupérer le papier mais celui-ci appartient à la Régie.</b></p> <p><b>Le tri est bien mis en place.</b></p> <p><b>Une étude est en cours afin d'améliorer ces dysfonctionnements et installer éventuellement une benne supplémentaire.</b></p>

<p>Nous souhaitons savoir vers qui les agents de P.A. doivent se tourner pour faire récupérer le papier à recycler dans les étages. La Direction peut-elle mettre à disposition une ou deux bennes supplémentaires ainsi qu'une benne dédiée à la destruction des documents confidentiels ?</p>	
<p><b>37. <u>Télétravail</u></b></p> <p>Suite à la signature du protocole national d'accord relatif au travail à distance, les salariés souhaitent connaître la procédure de recueil des souhaits mise en place par la Carsat.</p> <p>En effet, un certain nombre de personnes avaient fait part à la DRH ou à leur encadrement leur souhait de télétravail ; certains ont reçu une réponse négative (service indiqué comme hors champ), d'autres n'ont pas reçu de réponse. Du fait de la signature du protocole national, les souhaits précédemment communiqués seront-ils étudiés automatiquement par la Direction, où cette dernière demande t'elle aux agents concernés de réitérer leur courrier?</p>	<p><b>37 – La Direction précise qu'une nouvelle négociation sera ouverte sur le thème du télétravail au printemps prochain.</b></p> <p><b>Aucun souhait de télétravail ne sera automatiquement étudié, il conviendra de s'inscrire dans le cadre de l'organisation négociée ou à défaut unilatéralement par l'employeur.</b></p>
<p><b>38. <u>Consignes des Directions pour la prise de congés</u></b></p> <p>Nous observons une grande disparité, au niveau de consignes données pour l'autorisation par les managers directs de la prise d'un congé ponctuel de courte durée (journée ou demi-journée).</p> <p>Il semble que certains services de la Carsat, demandent à leurs agents une présence de 50%, alors même que le service n'est pas soumis à des impératifs de production, et que cette demande concerne des équipes composées de deux personnes.</p> <p>De ce fait, certaines journées ou demi-journées de la semaine, chômées par une personne de l'équipe du fait d'un accord RTT ou travail à temps partiel, deviennent impossibles à poser pour la seconde personne.</p> <p>La diversité des consignes données, le plus souvent oralement, par le management, provoquant une situation d'iniquité entre les salariés, nous demandons à la Direction un cadre général clair, et écrit, servant de base à l'ensemble des managers.</p> <p>Nous demandons également que, lorsque des consignes spécifiques sont jugées nécessaires, en fonction des Directions ou des services, celles-ci fassent l'objet d'une note écrite, et diffusée à tous les salariés potentiellement concernés.</p>	<p><b>38 – La Direction précise qu'un groupe de travail collaboratif avec des agents et des managers est en cours afin de questionner les pratiques et in fine proposer d'éventuelles évolutions pour le prochain exercice.</b></p>