

# REUNION DES DELEGUES DU PERSONNEL

👉 **Jeudi 17 mai 2018**

## C.G.T.

### 1/Organisation de la prise en charge des dossiers

Lorsqu'un nouveau droit est déposé par un assuré alors qu'une révision est déjà en cours dans son dossier, la nouvelle demande est prise en charge par le service compétent, mais celui-ci récupère aussi la charge de la révision non terminée à ce moment-là.

Exemple : un dossier en révision pour rétablissement est en cours à SRS depuis décembre 2017, l'agent demande deux années de justificatifs et les reçoit le 1/2/18.

Or, une nouvelle demande de droit de ce même assuré, quant à elle, arrive courant mars dans le portefeuille d'un agent d'un site extérieur. Il doit donc également prendre en charge cette révision non terminée.

Compte tenu des retards de traitements dans les services, ici le service SRS, cette organisation alourdit la charge de travail du TCR qui attribue le droit, notamment s'il s'agit de révisions denses et compliquées.

Si nous comprenons que l'attribution de la retraite nécessite, en cas de retard, que le dossier soit "regroupé" vers la même personne par soucis d'efficacité, pour autant, c'est de la charge supplémentaire pour celui qui doit attribuer la prestation en finalité, qui peut entraîner un allongement du délai de traitements.

Jusqu'à quel point la direction va-t-elle tirer sur la corde ? Tous les services sont confrontés à des charges de travail très lourdes qui épuisent et découragent les agents.

Nous étions intervenus le mois dernier pour une partie des agents du SRS qui souhaitaient attirer l'attention de la direction sur les conséquences de la mutualisation et des autres priorités données au service. En effet, ces nouvelles priorités conduisaient à abandonner le traitement des révisions par ce service et le personnel s'interrogeait sur le devenir de la prise en charge de ces révisions.

Aussi notre question d'aujourd'hui vient conforter leur interrogation.

Quelle est la réponse de la direction?

### 2/ "Les séances de naturopathie à votre disposition"

Sur le portail avec le lien suivant :  
<http://monintranet.r06.an.cnnav/Actualites/Pages/ActualiteDG.aspx?IDACTUDG=1548>  
on pouvait lire :

*" En lien avec le Service de Santé au Travail de la Carsat, le COPIL RSO met à disposition de l'ensemble des salariés le service gratuit d'une naturopathe.*

**Le 26 avril prochain à Park Avenue sont proposées :**

- **deux sessions collectives** (11h45-12h30 / 12h45-13h30) de 12 personnes pour vous informer sur différentes thématiques (l'alimentation, le sommeil...)

**1 – L'activité des révisions cycliques a été réduite au sein du département retraite et révisions (4 TCR mobilisés à plein temps) depuis début mars compte tenu de la prise en charge des révisions Liquidation par Anticipation (LPA) et des fortes entrées DP enregistrées au 1<sup>er</sup> trimestre 2018.**

**A compter du 1<sup>er</sup> juin, l'activité cyclique reprendra normalement sur tous les effectifs formés.**

**A noter qu'un nouveau protocole de traitement des révisions de +400 jours, co-construit par le Département Retraite et Révision, le Département Contrôle et le Département formation expertise, simplifiera les procédures de travail.**

**La perte du flux des dossiers du département 74 au 01/08/18 contribuera aussi à la réduction des stocks de révisions de service.**

**2 – La Direction rappelle que cette prestation est proposée aux salariés, ceux-ci n'ont aucune obligation d'y participer.**

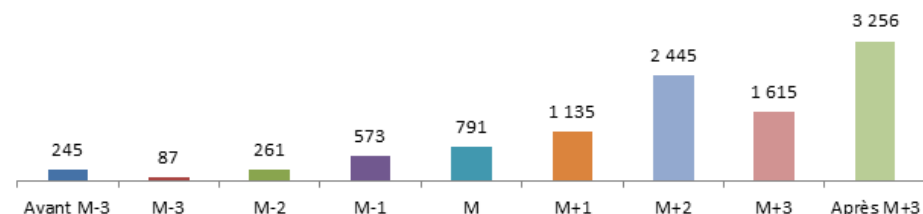
**Les salariés intéressés peuvent donc en profiter gratuitement mais ils devront alors poser une dispense de plage fixe ou un congé pour bénéficier d'une consultation ou participer à une session collective sur le temps de la pause méridienne.**

<p><i>afin d'avoir des clés et devenir acteur de votre santé (participation <b>hors temps de travail</b>).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Des consultations gratuites</b> (14h-15h / 15h-16h) sont également prévues pour des problématiques individuelles ou tout simplement pour réaliser un bilan (participation <b>hors temps de travail</b>). “</li> </ul> <p>En dehors du fait que ces séances doivent être effectuées hors temps de travail, comment concilier une consultation gratuite sans en être contrainte(e) de s'absenter l'après-midi? Que répond la Direction ?</p>	
<p><b>3/ SIRHIUS : report des heures sur le compte 146</b></p> <p>Nombre de salariés attendent d'avoir un solde d'heures en compte 146 correct. En effet, les dépassements d'heures au-delà des 4h créditées mensuellement et effectivement réalisées ne sont pas reportés depuis plusieurs mois, provoquant plusieurs effets dommageables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un compteur faux avec des impossibilités de prendre une plage fixe</li> <li>• un solde d'heures 146 inexact bloquant la saisie de jours de congés dans l'outil</li> </ul> <p>(ex : 7h48 ou plus sur ce solde n'apparaissant pas car non régularisés par le service du personnel)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voire une situation inexacte au regard de la journée de solidarité en raison du stock au service du personnel si l'agent souhaite puiser ce solde</li> </ul> <p>Dans son courrier de réponse à la CGT, la Direction n'a pas été claire sur ces points. Quelles sont ses réponses concrètes sur les points évoqués ci-dessus ?</p>	<p><b>3 – La Direction rappelle qu'un plan d'action a été mis en œuvre afin de résorber le stock de saisie des codes absence de courte durée, des missions et des régularisations à réaliser suite aux écarts de congé qui ont pu être constatés à la bascule Starh/Sirhius.</b></p> <p><b>Comme indiqué récemment, le stock a considérablement diminué mais n'est pas résorbé à ce jour.</b></p> <p><b>Bien que les compteurs soient faux, il est possible de poser une dispense de plage fixe. SIRHIUS ne bloque en effet pas la pose de plages fixes lorsque le compteur est en négatif.</b></p> <p><b>Compte 146 bloquant : le stock d'alimentation est en cours de résorption depuis la mise en place du plan d'action.</b></p> <p><b>La priorité a été ce mois-ci le traitement de l'intéressement et le traitement manuel de l'anomalie RTT qui sera terminé mardi 22 mai.</b></p> <p><b>Concernant la journée de solidarité, les anomalies sont réglées au cas par cas avec la plus grande bienveillance compte tenu des impacts du passage à SIRHIUS sur la mise à jour du compteur et des retards engendrés.</b></p> <p><b>A noter que les opérations de vérification déjà effectuées suite à aux demandes de précisions de certains et n'ont pas pour l'instant fait apparaître un nombre erreurs supérieur à l'an dernier.</b></p> <p><b>En tout état de cause, tout est mis en œuvre pour résorber ces difficultés au plus vite.</b></p>
<p><b>4/ SIRHIUS : iso-fonctionnalité</b></p> <p>Lors de sa présentation par la Direction, il avait été assuré que cet outil remplaçait STARH de manière iso-fonctionnelle. Ce n'est absolument pas le cas. Ainsi, l'agent n'a plus la visibilité de l'absence ou présence de ses collègues, alors que c'était le cas</p>	<p><b>4 – La Direction confirme que l'iso-fonctionnalité, contrairement à ce qu'avait indiqué la MOE au début du projet, n'est pas atteinte, mais pas avec un si grand delta que pourrait laisser supposer la question.</b></p>

<p>dans STARH. Ceci contraint les agents à saisir ces éléments dans le calendrier BEEP ou le manager à tenir un fichier Excel de plus pour les congés. De plus, l'affichage du contenu de l' EAEA ne mentionne plus les formations futures demandées par l'agent. Cette absence de visibilité entraîne un manque de réactivité des agents pour contacter le service formation et peut perturber des dispositions personnelles ou professionnelles si le service formation n'a pas de réponse des organismes de formation ou n'a pas accès au portefeuille d'un collègue chargé de traiter les demandes de formation. Même si l'outil actuel est à priori plus ergonomique, les va-et-vient multiples ne compensent pas des affichages simples. La direction a-t-elle fait remonter ces éléments au national pour obtenir des correctifs ?</p>	<p><b>Un kit lié à l'absentéisme sera théoriquement livré début juin par SOPRA, et il résoudra certaines anomalies actuelles. La Direction ne peut pas confirmer que le planning d'équipe pour le profil collaborateur sera inclus. Ce kit devrait toutefois permettre de synchroniser, pour les absences, l'affichage entre ce que voit le gestionnaire RH et ce que voit le salarié.</b></p> <p><b>Concernant les EAEA, nous sommes dans les premières caisses à utiliser ce module sous SIRHIUS. Deux changements importants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>L'EAEA est découpé dorénavant en deux phases : évaluation des critères institutionnels et des objectifs pour l'exercice précédent ; fixation des objectifs pour l'exercice à venir.</b></li> <li>- <b>Les administrateurs du SIRH ne peuvent plus faire de modification dans l'EAEA dès lors que les phases sont terminées et/ou validées, ce qui, en cas d'erreur, nécessite une traçabilité écrite entre le manager et le collaborateur s'il existe des modifications.</b></li> </ul>
<p><b><u>5/ Assurés ayant accès (ou pas) au RDV</u></b></p> <p>La PFT a des instructions concernant la prise de RDV, à savoir n'en proposer qu'au public fragile(!), favoriser la Déclaration de Retraite en Ligne et, si l'assuré est insistant et virulent (hors publics fragiles), il faut lui donner son RDV.</p> <p>Les TCR dans les agences n'ont pas eu ces instructions... Mais ils constatent, effectivement, n'avoir pratiquement que des RDV pour assurés "fragiles".</p> <p>Aucune information ni concertation n'a eu lieu avec les TCR qui aimeraient quand même avoir de temps en temps des RDV "plus simples".</p> <p>Après avoir diminué le temps de RDV de 45 à 40 mn, puis supprimer les RDV 30 mn, quelle sera la prochaine étape ?</p> <p>Les agents sont fatigués (vu l'état des stocks), l'agressivité des assurés, la pression constante de l'encadrement sur les objectifs non atteints.... et des RDV compliqués finissent par les atteindre moralement et physiquement</p> <p>La DAR confirme-t-elle malgré cela ces instructions ?</p>	<p><b>5 – Les instructions données à la PFT concernant les priorités dans la prise des RDV assurés sont destinées effectivement à garantir d'abord l'accès à l'information et au conseil pour les assurés les plus en difficulté.</b></p> <p><b>Cette orientation va dans le sens de la mise en place de parcours attentionnés dans le cadre de la nouvelle COG.</b></p> <p><b>Il n'est pas envisagé de modifier ces consignes pour l'heure, sauf à dire d'augmenter le nombre de plages de RDV ouvertes, ce qui n'est matériellement pas possible compte tenu des fortes charges actuelles pesant sur les services de production.</b></p> <p><b>Les RDV 30 n'ont pas été supprimés mais restent à la main des agences qui ont ainsi la souplesse nécessaire pour recevoir des assurés dont la situation le nécessite.</b></p> <p><b>La Direction souligne qu'elle est très attentive à la situation sur le terrain des équipes et que, de fait, elle prend régulièrement des mesures leur permettant de travailler dans un environnement plus serein (fermetures de lignes SDA, soutien des Conseillers Retraite en ligne d'accueil agence, fermetures ponctuelles des agences au public sur des périodes pertinentes...).</b></p>
<p><b><u>6/ Prise de congés d'été à l'agence de Bourgoin</u></b></p> <p>Les agents ont fait un effort pour modifier les dates de leurs congés d'été, car pour faire de l'<b>accueil</b> et les tâches courantes de l'agence, il leur a été demandé de prévoir 3 (à 4) personnes par jour, ce qui est très compliqué à mettre en place, surtout les mercredis et vendredis.</p> <p>Après avoir modifié leurs congés, ils apprennent que, dans certaines périodes qui posaient problème, les agences seront fermées au public, ce qui induit moins</p>	<p><b>6 – Pour soutenir l'effort de production dans un contexte de forte charge, il a été validé la fermeture complète des agences retraite :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Du 2 au 6 juillet</b></li> <li>- <b>Les 13 et 16 juillet</b></li> <li>- <b>Du 13 au 17 août</b></li> <li>- <b>Du 3 au 7 septembre</b></li> </ul> <p><b>Il est confirmé que ces mesures sont destinées à permettre la prise en charge et</b></p>

<p>d'effectifs sollicités car il n'y a pas d'accueil... mais il leur a été précisé que du coup, c'était mieux pour la production.</p> <p>La DAR pourrait-elle donner ces périodes de fermetures plus tôt, et les agents peuvent-ils en conséquence revenir sur des modifications éventuelles ?</p>	<p><b>la liquidation des dossiers des assurés, au même titre que d'autres mesures facilitatrices prises en complément, comme les fermetures temporaires de lignes SDA par exemple.</b></p> <p><b>Il n'est donc pas envisageable de modifier les tableaux de congés prévisionnels, le présentisme des effectifs durant ces périodes devant être en rapport avec les nécessités de service.</b></p>
<p><b><u>7/ Organisation agence</u></b></p> <p>Serait-il possible que les TCR aient des notes d'instruction écrites pour la mise en place des organisations de travail (enregistrement, courriers, accueil filtre, répartiteur, etc...) dans les agences ?</p> <p>Pour les agents absents lors de ces nouvelles prises de décisions, c'est plus simple de se référer à une note écrite plutôt "qu'au bouches à oreilles".</p>	<p><b>7 – Il existe des modes opératoires de production qui retracent les différentes étapes de l'instruction et de la liquidation des dossiers. Ils sont mis à jour régulièrement. Les consignes d'organisation du travail sont données soit oralement, soit par écrit par la ligne managériale.</b></p>
<p><b><u>8/ ENREGISTREMENT</u></b></p> <p>Pourquoi la cellule enregistrement n'enregistre-t-elle pas les dossiers des assurés ex-invalides ?</p>	<p><b>8 – Le périmètre de la cellule d'enregistrement n'incluait pas jusque-là les demandes des ex-invalides, du fait d'un suivi particulier de ces dossiers.</b></p> <p><b><i>Une étude d'impact sera donc menée au prochain trimestre pour envisager les modalités de prise en charge de ces demandes par la cellule.</i></b></p>
<p><b><u>9/ Indice Composite Branche Retraite</u></b></p> <p>L'année dernière, il avait été demandé aux TCR de chronométrer les différentes actions concernant l'instruction des dossiers Droit Personnel et Pension de Reversion. A ce jour, aucun retour n'a eu lieu sur cette action.</p> <p>La DAR peut-elle nous les résultats de cette étude concernant le temps de traitement des dossiers ?</p>	<p><b>9 – La moyenne de temps d'instruction des DP est très proche de la moyenne relevée sur la métropole avec une différence de seulement 2 minutes, soit 78 minutes pour un DP CARSAT RA pour 80 minutes en moyenne nationale.</b></p> <p><b>Pour les pensions de réversion, la durée moyenne d'instruction est de 57 minutes à la CARSAT RA contre 75 minutes en moyenne nationale.</b></p>
<p><b><u>10/ Tutorat</u></b></p> <p>Pourquoi les délais de paiement de la prime de tutorat sont-ils aussi longs ?</p> <p>De plus, ce sont les agents qui doivent demander le paiement, car bien que des feuilles d'émargements soient envoyées régulièrement au Service du Personnel, le suivi est en souffrance. Ne serait-il pas judicieux de simplifier "cette usine à gaz" puisque le Service du Personnel est en manque d'effectifs et ne peut traiter ces demandes de façon régulière?</p>	<p><b>10 – Dans le cadre de la nouvelle configuration du département RH, l'ensemble des équipes RH sera amené à travailler une simplification des process dont le tutorat.</b></p>
<p><b><u>11/ Stocks Droit Propre et Pension de reversion</u></b></p> <p>La DAR peut-elle nous indiquer le stock de dossiers enregistrés par EJ et non pris en charge à ce jour?</p> <p>Dans certaines agences, des PR ont été stockées pendant plus d'un mois, car trop peu</p>	<p><b>11 –</b></p> <p><b>Stock dossiers DAR non pris en charge à ce jour :</b></p> <p><b>Comprend tous les dossiers DP (GV, DRL, dépôt tardifs, etc...). Soit 10 408 DP.</b></p>

de personnel pour les prendre en charge.



Pour les PR :  
1 098 dossiers à débiter.

### 12/ Service Capture

Le service Capture a besoin de l'aide des autres services pour résorber un retard important.

C'est ainsi qu'il a été demandé à l'échelon local du Service Social du Rhône des volontaires parmi les secrétaires médico-sociales pour aller aider ce service à raison de 5 ½ journées par volontaires, durant tout le mois de Mai.

Les délégués du personnel sont étonnés de voir que l'on demande aux SMS du Rhône des volontaires pour soutenir d'autres services de la CARSAT alors qu'elles sont-elles mêmes en difficultés en raison du non remplacement de postes dans cette catégorie de personnel.

Ces agents sont en "opération solidarité " mutuelle permanente pour une entraide entre Vénissieux, Vaise et Verdun. On demande même aux assistantes sociales de participer à l'allègement de la charge de travail des SMS.

Les SMS, comme tout le reste du personnel, n'ont jamais refusé d'apporter leur aide à un service en difficulté ponctuellement.

Néanmoins, compte tenu de la situation chronique de surcharge qui règne dans la plupart des services pour cause de manque d'effectifs évident, la direction ne peut plus parler de solidarité entre les services mais d'organisation pérenne entre les services pour faire face aux charges.

Les SMS ne peuvent supporter ces charges supplémentaires qui s'ajoutent déjà à la réception d'un public plus important en nombre dû à l'insuffisance des effectifs à la Plateforme Téléphonique et à la diminution de l'accueil du public dans les agences et PAR.

On voit que les limites de l'entraide sont atteintes et qu'on ne peut demander plus au personnel.

Que répond la direction?

**12 – Une augmentation du volume des entrées courrier conjuguée à une période d'absentéisme plus important ont entraîné une augmentation des stocks et des délais au niveau du service Gestion des Documents. Plusieurs actions ont ainsi été mises en œuvre, comme le recrutement de CDD, la mobilisation des agents de la DACF et la sollicitation d'une entraide inter-branche. Au vu du caractère essentiel de cette activité pour la qualité du service à nos assurés et les délais de traitement qui en découlent, l'ensemble des Branches se mobilise. L'aide des volontaires a d'ores et déjà permis de réduire le stock de documents en attente de numérisation.**

**L'entraide se poursuit sur le mois de Mai de manière intensive pour permettre de maintenir et poursuivre la réduction des délais. Pour illustration, l'ensemble des cadres du processus retraite se mobilise.**

### 13/ Grève

La direction peut-elle expliquer comment sont calculés les chiffres des grévistes

**13 – Le 26 avril dernier, un courriel à l'ensemble des managers intéressés a été adressé afin de rappeler les catégories de personnel couvert par le préavis de**

<p>communiqués à l'UCANSS et aux organisations syndicales? Des consignes sont-elles données à l'encadrement pour déterminer les effectifs visés par la grève quand elle est catégorielle ? Qui recense les grévistes et à quelle heure au plus tard les chiffres doivent-ils être transmis par les services à la Direction pour être pris en compte dans le tableau global remonté à l'UCANSS?</p>	<p><b>grève.</b></p> <p><b>Les grévistes sont recensés service par service, les éléments sont collectés par le PARH de la Direction des Ressources qui a en charge le calcul des pourcentages de grévistes.</b></p> <p><b>Les éléments chiffrés doivent être communiqués dès que possible par les services, une communication des chiffres définitifs est assurée le lendemain matin de la grève.</b></p>
<p><b><u>14/ Interrupteur du RDC / 1er étage Park Avenue</u></b></p> <p>Les interrupteurs sont-ils installés désormais?</p>	<p><b>14 – La société devait intervenir semaine 12 pour ces interrupteurs : une relance a été faite auprès du Syndic.</b></p>
<p><b><u>15/ Stores Atrium</u></b></p> <p>La décision concernant le deuxième devis au sujet des stores mécaniques a-t-elle été prise? Si oui, quand aura lieu l'installation ? Sinon, que compte faire la Direction?</p>	<p><b>15 – Les travaux de la mise en place des stores ont été réalisés mercredi 9 mai 2018</b></p>

<b>CFDT</b>	
<p>Concernant les appels de postes, nous souhaiterions savoir pour les postes suivants :</p> <p>Combien de candidats ont postulé en interne et en externe, en distinguant les hommes et les femmes ?</p> <p>Combien ont été reçus ?</p> <p>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 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>A. <u>Direction de l'Agence Comptable et Financière</u></b></p>	
<p><b>1. <u>Certificats de vie stock</u></b></p> <p>Lors des D.P. de décembre la Direction nous précisait « 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 ».</p> <p>En janvier « L'activité CV est assurée par le service GCR du département Panda, de la DACF.</p> <p>Le stock de CV est de 3362 à ce jour, ce qui correspond à un traitement au flux.</p> <p>Il est précisé que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le nombre moyens de CV reçus par jour = 850</li> <li>- le nombre moyens de CV traités par jour = 850 »</li> </ul> <p>En février « Le stock de CV à ce jour est de 3 121 CV, ce qui correspond à un traitement au flux.</p> <p>En avril la Direction précise « Le nombre de certificats de vie en stock à ce jour est de 7.987.</p> <p>Il dépend du nombre d'entrée, qui peut atteindre 5000 pour une journée, et qui a été de 30 611 pour le mois de mars ».</p> <p>Ce stock de 7.987 CV est encore en augmentation en avril et confirme donc nos prévisions pendant les périodes scolaires.</p> <p>Suite aux informations de la Direction (le nombre moyens de CV traités par jour = 850), il représente un peu plus de 9 jours de traitement.</p> <p>Que représente le stock de CV à ce jour ?</p>	<p><b>1 - Le stock de CV est de 5811.</b></p>



## 2. Changements bancaires

Lors des D.P. de décembre la Direction nous précisait « 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.

En février « Le stock de CB à ce jour est de 713. Le nombre de CB traité moyen est de 203 CB par jour ».

En avril la Direction précise « Le nombre de demande de changement de coordonnées bancaires en stock est de 2.210, pour un nombre de CB traité moyen de 203 par jour ; soit 15 jours de délai »

Le stock de CB est aussi en forte augmentation, il nécessite, selon la Direction 15 jours de délai de traitement, ce qui nous interpelle.

En effet, non seulement cela peut être préjudiciable pour les ayants droit, car il y a un risque le versement de leur pension sur un compte bancaire qui n'est plus actif, mais de créer, aussi du travail supplémentaire aux agents ayant en charge les dossiers pour régulariser.

Que pense faire la Direction pour réduire ce délai ?

2 – Le stock de CB à ce jour est de 1984.

**Une réflexion est actuellement en cours, en concertation avec les équipes, pour augmenter le nombre de techniciens GCR compétents sur l'activité CB et ainsi la sécuriser.**

## 3. 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	9/10	13/11	27/11
DP	4847	4868	4494	3633	3482	1700	1614	936	705	1093	1103
PR	1075	1194	1193	1482	1517	1513	941	482	220	412	479
REV	3440	3891	3938	4238	4294	3681	2676	1921	1623	1160	565

2016											
	19/1	12/2	3/03	11/4	17/5	Juin	Juillet	19/9	10/10	14/11	13/12
DP	1401	1921	2563	3163	3549	3420	2583	1687	758	555	939
PR	817	602	819	912	1208	1015	520	452	184	179	323
REV	630	1119	1088	1155	1216	1292	1340	1517	1484	669	341

3 –

Stock au 14/05/2018	
DP	1866
DD	805
Révisions	1140

DP par EJ	
EJ < Octobre 17	143
oct-17	39
nov-17	53
déc-17	64
janv-18	146

2017											
	09/01	13/02	13/03	14/4	15/05	9/06	13/07	18/09	19/10	14/11	14/12
DP	1253	1207	1770	2006	2188	2667	2787	2318	2382	2050	1681
DR	208	231	343	408	433	427	451	497	650	587	646
REV	349	376	369	386	364	542	796	736	1000	1115	1310

2018											
	15/01	08/02	30/03								
DP	1691	1149	1404								
DR	701	688	830								
REV	1203	1037	895								

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

<b>févr-18</b>	<b>132</b>
<b>mars-18</b>	<b>129</b>
<b>avr-18</b>	<b>396</b>
<b>mai-18</b>	<b>356</b>
<b>juin-18</b>	<b>208</b>
<b>juil-18</b>	<b>122</b>
<b>août-18</b>	<b>59</b>
<b>EJ &gt; Août 2018</b>	<b>19</b>
<b>Total</b>	<b>1866</b>

L'augmentation du stock contrôle EJ Dépassées est conforme aux projections avec des entrées importantes sur l'ensemble du processus retraite.

Comme à chaque pic d'activité, une entraide avec les services de la retraite est en cours d'organisation pour résorber le stock d'EJ dépassées et revenir sur un traitement des contrôles au flux.

A noter que les EJ dépassées dans le stock contrôle sont très récentes.

	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 2016 : 288				01/2016 303	02/2016 : 666	03/2016 546	04/2016 62	05/2016 25	EJ futures 31
Mars 2016	EJ antérieures à Février 2016 :596				02/2016 472	03/2016 728	04/2016 499	05/2016 110	06/2016 70	EJ futures 88
Avril 2016	EJ antérieures à Février 2016 : 554				02/2016 144	03/2016 515	04/2016 1266	05/2016 358	06/2016 146	EJ futures 180
Mai 2016					04/2016 1405	05/2016 936	06/016 272	07/016 194	08/2016 75	EJ futures 31
Juin 2016	EJ antérieures à Mai 2016 :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 : 817				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 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 33	Sept 16 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 / :69 < 01/16)	EJ antérieures à oct 2016 : 143		10/2016 65	11/ 2016 36	12/ 2016 25	01/2017 288	02/2017 384	03/2017 195	04/2017 74	EJ > 04/17 43
Février 07 Total 1196 / :25< 02/17)	09/2016 : 11 08/2016 : 9 EJ antérieures à 08/ 2016 : 46	10/2016 19	11/2016 17	12/2016 22	01/2017 101	02/2017 154	03/2017 363	04/2017 282	05/2017 134	06/17 38 EJ> 06/17 11
Mars 2017 Total 1770 / :23< 03/17)	10/ 2016 : 12 09/ 2016 : 9 Antérieur à sept : 55	11/2016 16	12/2016 25	01/2017 92	02/2017 114	03/2017 191	04/2017 794	05/2017 237	06/2017 120	07/2017 : 65 > 07/17 40
Avril 2017 Total 2006/ :40 < 04/17)	11/2016 : 21 10/ 2016 : 13 EJ < 10/2016 : 68	12/2016 22	01/ 17 44	02/2017 58	03/2017 114	04/2017 476	05/2017 675	06/2017 251	07/2017 177	08/ 17 :55 EJ > 08/17 : 32
Mai 2017 Total 188 611 <05/17)	12/2016 : 20 11/2016 : 16 EJ < 11/ 2016 : 60	01/2017 44	02/2017 59	03/2017 91	04/2017 321	05/ 2017 613	06/2017 498	07/2017 291	08/2017 105	09/17 : 42 EJ > 09/17 28
Juin 2017 Total 2667 756 < 06/17)	01/ 2017 : 50 12/ 2016 : 23 EJ < 12/16 : 83	02/2017 67	03/2017 71	04/2017 166	05/ 2017 296	06/2017 716	07/2017 751	08/ 2017 192	09/2017 147	10/17 : 65 EJ > 10/17 40
Juillet 2017 Total 2787/ :44 < 07/17)	02/ 2017 : 52 01/ 2017 : 31 EJ<01/17 : 108	03/2017 77	04/2017 136	05/2017 139	06/2017 211	07/2017 867	08/2017 552	09/2017 340	10/2017 169	11/17 : 60 EJ> 10/2017 46
Septembre 2017	04/2017 : 59 03/2017 : 47 EJ<03/17 : 124	05/2017 88	06/2017 96	07/2017 161	08/2017 211	09/2017 551	10/2017 607	11/2017 156	12/17 73	01/2018 : 107 EJ> 01/2018 38
Octobre 2017 Total 2326/ :86 <10/17)	05/2017 : 41 04/2017 : 31 03/2017 : 79	06/2017 32	07/2017 83	08/2017 96	09/2017 324	10/2017 538	11/2017 446	12/2017 221	01/2018 370	02/2018 75

Depuis février, nous constatons une augmentation importante et continue des EJ

dépassées. La Direction peut-elle nous en donner la raison ?	
<b>B. <u>Direction de l'Action Sociale</u></b>	
<p><b>4. <u>Appel de candidatures Internes 12 du 26/03/2018 – 1 Assistant(e) Technique – H/F – Le Groupement Inter-Régimes – Atouts Prévention Rhône Alpes – Niveau 5A – Coefficient 260/432 – Statut Employé : CDD sans terme fixe – Poste à temps plein – Provisoirement vacant (congé maternité) – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 09/04/2018.</u></b></p> <p>La Direction a-t-elle reçu des candidatures, Interne, Institution, Externe ? Une décision est-elle prise ?</p>	<p><b>4 – 21 candidatures ont été réceptionnées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne : 1F</li> <li>• Institution : 3F</li> <li>• Externe : 10F, 7H</li> </ul> <p><b>Le processus de recrutement n'est pas finalisé à ce jour.</b></p>
<p><b>5. <u>Appel de candidatures Internes 14 du 03/04/2018 – 1 Chargé de Mission Relation Inter-Régimes – H/F – La Direction de l'Action Sociale – Département Prévention Séniors et Innovation Sociale – Niveau 6 – Coefficient 315/512 – Statut Cadre – Définitivement vacant – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 17/04/2018.</u></b></p> <p>La Direction a-t-elle reçu des candidatures, Interne, Institution, Externe ? Une décision est-elle prise ?</p>	<p><b>5 – 4 candidatures réceptionnées (4F) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne : 3F</li> <li>• Institution : 1F</li> </ul> <p><b>Le processus de recrutement n'est pas finalisé à ce jour.</b></p>
<p><b>6. <u>Appel de candidatures Internes 14 bis du 05/04/2018 – 1 Chargé de Missions – H/F – Le Groupement Inter-Régimes – Atouts Prévention Rhône Alpes – Niveau 6 – Coefficient 315/512 – Statut Cadre – Poste à temps plein – Définitivement vacant – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 17/04/2018.</u></b></p> <p>La Direction a-t-elle reçu des candidatures, Interne, Institution, Externe ? Une décision est-elle prise ? La Direction nous confirme t'elle que les deux appels 14 et 14 bis semble concerner le même poste ?</p>	<p><b>6 – Les deux appels concernent le même poste. Le 14 bis est « un annule et remplace », une « coquille » dans le premier appel a en effet nécessité une correction.</b></p> <p><b>4 candidatures réceptionnées (4F) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne : 3F</li> <li>• Institution : 1F</li> </ul> <p><b>Le processus de recrutement n'est pas finalisé à ce jour.</b></p>
<p><b>7. <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</p>	<p><b>7 - <u>Stock au 14/05/2018 :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><u>ODA</u> : 759 premières demandes et 957 réexamens (échéance au 01/08/2018)</b></li> <li>- <b><u>Notification PAP</u> : 1 900</b></li> </ul>

l'ancienneté du stock pour les mêmes types de dossiers ?

La direction peut-elle nous préciser le nombre de réclamations en instance en précisant les dates d'ancienneté ?

La Direction peut-elle également nous indiquer quel est le stock de toutes les factures à traiter au sein du DPSB ?

stock	AU 10/04/17	AU 12/05/17	AU 13/06/17	AU 07/07/17	AU 11/09/17	AU 13/10/17	AU 10/11/17	AU 20/12/17	AU 15/01/18	AU 12/02/18	AU 12/02/18	AU 26/03/18
ouvertures droits	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 réexamen s (échéance au 1/04/18)	1ers demandes 437 Et 1610 réexamens (échéance au 1/06/18)	1ers demandes 437 Et 1610 réexamens (échéance au 1/06/18)	1ers demandes 599 Et 1637 réexamens (échéance au 1/07/18)
facturation PAP	374	698 PAP 289 ARDH	1091	793	176	707	579	282	870	678	678	1013
factures individuelles	1014	1024	953	963	670	780	1615	725	568	511	511	232
jours en attente la boîte contact	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	48 1 semaine	48 1 semaine	142 3 semaines

- **Factures PAP : 263**

**Boîte mail contact : 79 (1 semaine de délais)**

## 8. **DAPRP**

Actuellement, le Département Accompagnement de projets et relations partenariales est composé de 2 cadres manager, 7 cadres fonctionnels et 2 techniciens.

Dans le cadre du Comité de Direction de l'Action Sociale du 16/04/18, ont été relevés les points suivant :

- « Une économie doit être réalisée pour le réseau des Carsat impactant le budget de fonctionnement et le taux de remplacement des départs à la retraite (1 poste sur 2). »
- « L'enjeu pour la DAS est de préserver les postes de techniciens sur la prochaine COG. »

En complément, nous avons été informées oralement du non remplacement de deux cadres fonctionnels partant à la retraite sur la période de la COG 2018-2022.

Le secteur s'interroge sur le maintien des postes et l'évolution des missions.

En effet, d'ores et déjà, deux cadres fonctionnels ont connu un appauvrissement progressif de leurs missions (les missions initialement basées sur des rencontres partenariales pour la réalisation des conventionnements et les contrôles des prestataires sont devenues aujourd'hui principalement administratives).

Quelles sont les perspectives en termes d'effectifs et d'évolution des missions de chacun?

**8 – Le Département Accompagnement de Projets et Relations Partenariales a recruté deux techniciens pour venir en appui des chargés de développement sur les tâches administratives.**

**Les cadres fonctionnels en charge du contrôle des prestataires d'aide à domicile ont vu leurs missions évoluer en raison de la mise en place de nouvelles modalités de contrôle dans le cadre du plan de maîtrise des risques privilégiant le contrôle sur pièces. En parallèle, La Carsat Rhône-Alpes a fait le choix de maintenir la relation partenariale avec les prestataires d'aide à domicile par le biais de visites in situ permettant la délivrance de conseils et l'accompagnement des structures les plus fragiles, missions constituant le cœur de métier des cadres fonctionnels de ce secteur.**

**Les chargées de développement en action sociale participeront aussi aux comités de suivi prestataires afin de maintenir cette relation partenariale**

**Les départs en retraite à venir dans ce service et les opportunités de remplacement ou non seront examinés dans un cadre plus global, au regard des enjeux Carsat et des attendus définis dans le futur CPG ; pour autant, il a été déjà mis en place des actions d'optimisation dans l'instruction des dossiers et l'examen en commission d'action sociale.**

<b><u>C - Direction de la Relation Clients</u></b>	
<p><b>9. <u>Appel de candidatures Internes 13 du 30/03/2018 – 1 Téléconseiller Expert – H/F – La Direction de la Relation Clients – Sous Direction Marketing – Offre de Services – Communication – Pôle Offre de Service Multi-Canal – Niveau 4 – Coefficient 240/377 – Provisoirement vacant (congé maternité) – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 20/04/2018.</u></b></p> <p>La Direction a-t-elle reçu des candidatures, Interne, Institution, Externe ? Une décision est-elle prise ?</p>	<p><b>9 – 3 candidatures réceptionnées en interne (3F)</b></p> <p><b>Processus en cours, pas de décision prise.</b></p>
<b><u>E - Direction de l'Assurance Retraite</u></b>	
<p><b>10. <u>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 ». En février « le PARH a réceptionné : 6 candidatures internes (1H/5F). Le processus de recrutement est en cours ». En avril « Appel n° 01/2018 : Les entretiens ont eu lieu mais l'appel a été déclaré infructueux. L'appel sera relancé en avril ». L'appel a-t-il été relancé et sous quel numéro ? La date limite de candidature étant le 24/01/2018, la poste étant définitivement vacant et à pourvoir immédiatement, qui en assume l'intérim pendant la vacance ?</p>	<p><b>10 – L'appel à candidature pour le poste de responsable adjoint de l'agence retraite de Vénissieux a été relancé le 23 avril 2018 sous le numéro 15/2018, avec une date de clôture prévue le 8 mai 2018.</b></p> <p><b>A ce jour, 2 candidatures internes ont été réceptionnées (1 H/ 1 F).</b></p> <p><b>En attendant la nomination du futur responsable adjoint, un cadre du Département Qualité (et ancien manager) est détaché 3 jours par semaine à l'agence afin de seconder la responsable et soutenir l'équipe.</b></p>
<p><b>11. <u>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>Lors des D.P. de février la Direction nous précisait « le PARH a réceptionné : 10 candidatures internes (2H/8F) ». En avril « Une candidate interne a été retenue. Aucune date de prise de fonction connue à ce jour ».</p>	<p><b>11 – La candidate retenue a pris ses fonctions au 1<sup>er</sup>/04/2018.</b></p>

<p>La candidate retenue a-t-elle pris ces fonctions à ce jour ?</p>	
<p><b>12. <u>Appel de candidatures Internes 04 du 05/02/2018 – 1 Référent Technique 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>Lors des D.P. de février la Direction nous précisait « le PARH n'a réceptionné aucune candidature à ce jour ». En avril « une candidature interne a été réceptionnée, l'appel a été déclaré infructueux ». La Direction pense t- elle relancer un nouvel appel ?</p>	<p>12 – Un nouvel appel à candidatures a été lancé : appel n°19 du 04/05/2018, avec une clôture prévue au 25 mai.</p> <p>Aucune candidature à ce jour.</p>
<p><b>13. <u>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>Lors des D.P. de février la Direction nous précisait « le PARH n'a réceptionné aucune candidature à ce jour ». En avril « Le PARH a réceptionné deux candidatures internes » Une décision a-t-elle été prise ? Le ou la candidat(e) a-t-il (elle) pris(e) ces fonctions. S'agissant de candidature interne, le poste laissé vacant sera-t-il remplacé</p>	<p>13 – L'appel n°6 a été déclaré infructueux.</p> <p>Un nouvel appel à candidatures a été lancé : appel n°18 du 03/05/2018. 2 candidatures réceptionnées à ce jour (1F, 1H).</p> <p>Concernant le potentiel remplacement suite à une vacance de poste, la Direction est en attente du CPG et ne peut se prononcer.</p>
<p><b>14. <u>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>Lors des D.P. de février la Direction nous précisait « le PARH a réceptionné à ce jour : 4 candidatures (1H/3F) ». En avril « 14 candidatures internes ont été réceptionnées (11F, 3H) : - 11 candidats internes ont été retenus (3H/8F) - 2 postes ont été déclarés infructueux »</p> <p>La Direction pense-t-elle lancer un nouvel appel pour les 2 postes déclarés infructueux ?</p>	<p>14 - Un nouvel appel va être lancé prochainement.</p>
<p><b>15. <u>Appel de candidatures Internes 10 du 14/03/2018 – 1 Expert Métier Retraite – H/F – La Direction de l'Assurance Retraite – Sous Direction</u></b></p>	<p>15 – 5 candidatures internes ont été réceptionnées (4F, 1H).</p>

<p><b><u>Appui et Accompagnement – Département Formation et Expertise – Niveau 5B – Coefficient 285/477 – Statut cadre – A pourvoir dès que possible – Date limite de candidature le 28/03/2018</u></b></p> <p>La Direction a-t-elle reçu des candidatures, Interne, Institution, Externe ? Une décision est-elle prise ?</p>	<p>1 candidat a été retenu (1H), la date de prise de fonction est prévue au 28 mai 2018.</p>
<p><b><u>16. Appel de candidatures Internes n°19/2018 du 04/05/2018 – 1 Référent Technique Retraite H/F – La Direction de l'Assurance Retraite – Sous Direction Assurés (SDA) – Département Retraite et Révisions – Niveau 5a – coefficient 260/432 – Filière Technique – à pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 25/05/2018</u></b></p> <p>Le poste de Référent Technique Retraite au Département Retraite et Révisions a été déclaré infructueux DP d' avril 2018. Cet appel devait être relancé en Septembre. Nous demandons à la Direction pourquoi la relance a été anticipée ? Avez-vous une candidate ou un candidat pressenti(e) ?</p>	<p>16 - La relance anticipée de l'appel à candidature au poste de référent technique au Département Retraite et Révision est due à la nomination d'un des référents techniques de ce Département au poste d'expert métier retraite à la Sous-Direction Appui et Accompagnement, en remplacement temporaire de la titulaire du poste (congé maternité).</p> <p><b>Compte tenu du nombre des agents de ce Département, il est important de renforcer dès que possible les référents techniques afin qu'ils puissent exercer leur activité dans les meilleures conditions possibles.</b></p>
<p><b><u>17. 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. La Direction nous a indiqué dans sa réponse qu'un groupe de travail devait rapidement se pencher sur ces difficultés et proposer des améliorations. 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. 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). 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 génère encore une perte de temps sur le temps de production. Lors des D.P. de février la Direction nous précisait « 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. 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. Des actions de coaching individuels sont aussi à l'étude. Concernant la supervision, celle-ci vise les PCC (points contrôle cible) sensibles, définis dans le plan de supervision national 2018 ».</p>	<p>17 – Le département pilotage de la DAR a élaboré un nouvel outil ciblant les principaux résultats production et qualité par structure et par agent. <b>Il est en cours d'expérimentation sur 4 structures.</b> <b>Il sera ensuite diffusé mensuellement aux managers qui en feront un reporting à leurs équipes.</b></p> <p><b>La définition des indicateurs qualité (IQL, TIF, IQPR) vient d'être diffusée auprès des managers et des référents techniques afin de clarifier ces notions avec leurs techniciens.</b></p>



<p>Où en sont les travaux ?</p> <p>Nous souhaitons connaître en quoi consiste les actions de coaching individuel ?</p> <p><b>Réponse de la Direction en avril</b></p> <p>Les travaux sur la partie taux de retour, ont abouti à ne retenir que les taux de retour avec impact financier.</p> <p>Ce taux de retour avec IF ne prend en compte que les réels retours, ce qui règle le problème des contestations non comptabilisées puisque les contestations ne portent que sur les retours sans IF.</p> <p>La supervision mise en place permet d'identifier pour chaque thématique ciblée les erreurs commises et donc de mettre en place des plans d'actions collectifs et individuels, dont les actions de perfectionnement (« coaching qualité») évoquées.</p> <p>Les actions de perfectionnement se traduisent par des accompagnements individuels ciblés en fonction des PCC du plan qualité national pour lesquels on constate un taux d'erreur élevé chez un collaborateur.</p> <p>Ils consistent en une analyse par les chargés de qualité des erreurs constatées afin de les expliquer à l'agent via son référent technique, et d'éviter des erreurs de même type pour l'avenir dans le cadre d'une action pédagogique et préventive.</p> <p>La Direction confirme que l'objectif global d'amélioration de l'IQL ne sera pas reconduit dans les EAEA individuels des TCR mais qu'ils se verront fixer des objectifs qualitatifs ciblés sur des typologies de dossiers particuliers identifiés comme leur posant problème.</p> <p>Nous demandons à la Direction si une information de cette démarche (expliquée dans la réponse du mois d'avril) a été faite auprès de tous les TCR ?</p> <p>Les TCR souhaitaient avoir une meilleure lisibilité du calcul des statistiques sur l'IQL et la productivité, or la Direction nous informe que l'IQL n'est pas reconduit dans le cadre de l'EAEA, sans répondre à la demande initiale d'explication du calcul Productivité et IQL.</p>	
<p><b>18. Agence de Valence Parking</b></p> <p>Lors de la réunion des DP d'avril nous évoquions les inquiétudes des agents concernant le stationnement, le parking jouxtant l'agence retraite, devenant payant avec une limitation de durée de stationnement (probablement 1h sans possibilité de stationnement gratuit à proximité, avec un risque d'accentuation des difficultés avec l'installation de l'école d'infirmière à côté de l'agence) Nous indiquons à la Direction que plusieurs agents ne peuvent pas utiliser les transports en commun soit parce qu'ils sont inexistant à proximité de leur lieu d'habitation, soit parce que les horaires ne sont pas appropriés et que le temps de déplacement est fortement rallongé (il s'agit souvent de bus dédiés au transport scolaire).</p> <p>La Direction nous a répondu que « Le propriétaire a contacté la mairie qui à ce</p>	<p><b>18 – La rencontre à l'Agence de Valence a eu lieu le lundi 14 mai 2018 en présence de la responsable d'agence et 2 agents, 4 représentants du patrimoine et un représentant de la mairie notamment.</b></p> <p><b>Cette réunion a consisté en la présentation des travaux par la mairie qui a pris note de l'ensemble des attentes de la CARSAT, notamment au regard des places de parking pendant la période de travaux.</b></p> <p><b>La mairie doit revenir prochainement vers la CARSAT à la suite de cette réunion.</b></p>

<p>jour ne peut répondre sur le devenir des places de parking de la place d'ARMES ; actuellement, le chantier de la médiathèque a commencé pour une durée de 18 mois et repousse l'aménagement de la place.</p> <p>Le patrimoine relancera le propriétaire dans quelques mois ».</p> <p>Un RDV va être organisé, prochainement, par le patrimoine avec le service urbanisme de la mairie pour présenter aux collaborateurs au sein de l'agence les travaux qui auront lieu en périphérie de l'agence à compter de fin juin. A cette occasion, les places de parking seront évoquées notamment. »</p> <p>Cette rencontre a-t-elle eu lieu ? Qu'en est-il ressorti ? Les agents concernés ont-ils été informés ?</p>	
<p><b>19. <u>Stagiaires D'fi frais de déplacement</u></b></p> <p>Des stagiaires sont en attente des remboursements de frais de déplacements, pour certains depuis plusieurs mois.</p> <p>En avril la Direction précisait « Ce retard, conjoncturel, est en cours de résorption »</p> <p>Les régularisations ont-elles toutes été effectuées à ce jour ?</p>	<p><b>19 – Les régularisations sont à ce jour toutes effectuées.</b></p> <p><b>Les nouvelles demandes sont traitées au fil de l'eau.</b></p>
<p><b><u>F. Toutes Directions</u></b></p>	
<p><b>20. <u>Appel de candidatures Internes 11 du 14/03/2018 – 1 Chargé(e) de Recrutement et de Gestion des Compétences – H/F – La Direction des Ressources – Département Développement des Ressources Humaines – Niveau 5B – Coefficient 285/477 – Filière technique Statut Cadre – Définitivement vacant – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 28/03/2018.</u></b></p> <p>La Direction a-t-elle reçu des candidatures, Interne, Institution, Externe ?</p> <p>Une décision est-elle prise ?</p>	<p><b>20 – 11 candidatures internes réceptionnées (10F, 1H).</b></p> <p><b>Le processus de recrutement est en cours de finalisation.</b></p>
<p><b><u>G. Direction de la Santé au Travail et de l'Accompagnement Social</u></b></p>	
<p><b>21. <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>Lors des D.P. de février la Direction nous précisait « le PARH a réceptionné à ce</p>	<p><b>21 – Le candidat retenu n'a pas encore pris ses fonctions.</b></p>

<p>jour une candidature (F) ».</p> <p>En avril la Direction précisait « 12 candidatures ont été réceptionnées (4F, 8H), un candidat interne a été retenu. Aucune date de prise de fonction connue à ce jour ».</p> <p>Le candidat retenu a-t-il pris ces fonctions à ce jour ?</p> <p>S'agissant d'un candidat interne, le poste laissé vacant sera-t-il remplacé ?</p>	
<p><b>22. <u>Appel de candidatures Internes 09 du 09/02/2018 – 1 Responsable Adjoint de Service Social – H/F – La Direction de la Santé au Travail et de l'Accompagnement Social – Service Social – Echelon local du Service Social du Rhône – Niveau 6 – Coefficient 315/512 – Définitivement vacant – A pourvoir immédiatement – Date limite de candidature le 02/03/2018.</u></b></p> <p>Lors des D.P d'avril la Direction précisait « 2 candidatures internes ont été réceptionnées (2F), une candidate interne a été retenue. Elle a pris ses fonctions le 2 avril 2018 ».</p> <p>S'agissant d'un candidat interne, le poste laissé vacant sera-t-il remplacé ?</p>	<p><b>22 – Concernant le potentiel remplacement suite à une vacance de poste, la Direction est en attente du CPG et ne peut se prononcer.</b></p>
<p><b>I. <u>Toutes Directions</u></b></p>	
<p><b>23. <u>Travaux à proximité de Park Avenue</u></b></p> <p>En Avril nous avons indiqué à la Direction que les agents s'inquiétaient des futures nuisances lors de la démolition de l'immeuble au 75 bd Stalingrad.</p> <p>La Direction nous a indiqué que le service du patrimoine devait se rapprocher de la régie pour obtenir plus d'informations.</p> <p>Qu'en est-il à ce jour ?</p>	<p><b>23 – Un constat d'huissier avant travaux a été réalisé, à la demande de la CARSAT, sur le bâtiment de PARK AVENUE pour réaliser un audit côté chantier, cela permettra d'identifier les éventuels désordres causés par la démolition du bâtiment.</b></p>
<p><b>24. <u>Eclairage et sécurité escalier d'évacuation de Park Avenue</u></b></p> <p>Nous avons signalé à la Direction, le fonctionnement aléatoirement de la lumière des escaliers d'évacuation et les risque que cela peut entraîner. Lors de la réunion des DP d'Avril, il nous a été répondu que des vérifications ont été faites entre le 27/2 et le 1/3. Le rapport a été envoyé à la régie.</p> <p>Les dysfonctionnements ont-ils été réglés ?</p>	<p><b>24 – Le Patrimoine se rapproche du syndic dans ce cadre.</b></p>
<p><b>25. <u>Problèmes de suivi de compteur</u></b></p> <p>Lorsqu'un agent sort à 13 h 50 pour une situation d'urgence (enfant malade), les</p>	<p><b>25 - A titre exceptionnel et la situation décrite dans la question constitue bien une exception, il est tout à fait possible de régulariser une demi journée en congé enfant malade, CA .. RTT avec une prise en compte du</b></p>

<p>RH indiquent qu'il n'est pas possible de régulariser en ½ journée de congés, et qu'une régularisation en levée de plage fixe est la seule possibilité.          Pourquoi n'est il pas possible de reporter le temps effectué au-delà de 13h30 sur le compteur et de régulariser l'après midi en congé, RTT ou congé enfant malade ?          Pourquoi sur demande de l'agent, n'est-il pas possible non plus d'annuler le temps de travail effectué et de permettre une régularisation en congé, RTT ou congé enfant malade ?          Nous demandons à la Direction de revoir ces situations qui mettent certains agents en difficultés aux regards de l'HV et de leur donner la liberté de régulariser leur absence en ½ journée de congés, RTT ou régularisation médicale, ou encore de tolérer un solde supérieur à – 4 h en fin de mois avec récupération possible sur les 3 mois suivant?</p>	<p><b>temps de travail déjà effectué.</b>  <b>En revanche, il n'est pas toléré un solde supérieur à -4 heures en l'espèce.</b></p>
<p><b>26. <u>Actualité portail naturopathe</u></b></p> <p>Sur le Portail, une information concerne la mise à disposition de l'ensemble des salariés du service gratuit d'une naturopathe.          Il est précisé que les participations se font hors temps de travail et que les séances ont lieu à Aubigny et à Chambéry.          Est-ce que cette initiative va également être proposée sur l'ensemble des sites de la CARSAT Rhône-Alpes.</p>	<p><b>26 – Pour l'année 2018, 5 jours ont été accordés à la naturopathe dans le cadre d'un contrat d'intervention, un bilan est prévu en fin d'année. Les dates prévisionnelles pour 2018 concernent Lyon et Chambéry. Si le contrat est renouvelé pour 2019 d'autres sites pourraient être retenus.</b></p>
<p><b>27. <u>Primes de résultats et points de compétences</u></b></p> <p>Nous constatons que le nombre de cadres stratégiques bénéficiaires d'une prime de résultats est en augmentation (niveau 8 et +). Nous demandons à la Direction de nous indiquer pour l'année 2017 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le nombre et le pourcentage de cadres bénéficiaires de la prime de résultats rapporté au nombre total de cadres susceptibles d'en bénéficier.</li> <li>▪ Le montant minimum, maximum et moyen des primes allouées sur 2017.</li> <li>▪ Le nombre d'agents et de pourcentage des salariés qui ont bénéficié de points de compétences par rapport à l'effectif global (CDI)</li> <li>▪ Le nombre et le pourcentage d'employés et cadres (niveau 1 à 7) ayant bénéficiés de points de compétences par rapport à l'effectif correspondant.</li> </ul> <p>La Direction a-t-elle établi une prévision pour 2018 ?</p>	<p><b>27 – La Direction rappelle que ces éléments sont indiqués dans le bilan qualitatif et quantitatif qui est accessible par les délégués du personnel dans la base de données unique (chemin d'accès : commun CRAM – DRH – BDU).</b></p> <p><b>Pour 2018, l'enveloppe de points de compétence s'élève à 20% à ce jour.</b></p>

## **28. Constitution des Groupes de Travail**

La Direction peut nous expliquer comment les groupes de travail sont constitués.

Certains agents souhaiteraient s'investir dans des groupes de travail, mais n'ont pas d'information.

Tous les agents d'un secteur sont-ils informés et peuvent se proposer ?

Les responsables vont-ils solliciter plus particulièrement un ou deux agents ?

**28 – Il n'existe pas de règle définie en la matière. Les modalités sont variables en fonction du cadre du groupe de travail (exemple : projet d'entreprise : communication sur le portail, projet de service : communication au sein du service ...).**

<b>SUD Protection Sociale</b>	
<p><b><u>1 DUO DAY</u></b></p> <p>Le Duo day est un dispositif simple et efficace : une entreprise, une administration, une association ou encore une institution permet le temps d'une journée, des duos entre ses collaborateurs volontaires et des personnes en situation de handicap.</p> <p>La direction a-t-elle été sollicitée par le gouvernement pour participer à ce dispositif ?</p> <p>La direction a-t-elle mis en place une action pour sensibiliser tous les acteurs confondus de la CARSAT ?</p> <p>Si oui, la direction va-t-elle nous communiquer le compte rendu de cette collaboration ?</p> <p>Dans le cas contraire, quelles sont les raisons de cette non-participation à cet événement ?</p>	<p><b>1 – La CARSAT n'a pas été sollicitée dans ce cadre.</b></p> <p><b>Après vérification, il apparait que les inscriptions sont clôturées pour le duoday 2018.</b></p>
<p><b><u>2 SIRHIUS</u></b></p> <p>Suite à la question DP n1 du mois de Mars, et à la question DP n7 du mois d'Avril, la direction peut-elle nous confirmer que tous les compteurs ont bien été rétablis ? (comme indiqué dans votre réponse du 6 Avril 2018)</p> <p>Si non, merci de nous indiquer une date précise de régularisation des compteurs avant le 31 Mai 2018, afin d'éviter les mauvaises surprises.</p>	<p><b>2 – La Direction rappelle qu'un plan d'action a été mis en œuvre afin de résorber le stock de saisie des codes absence de courte durée, des missions et des régularisations à réaliser suite aux écarts de congé qui ont pu être constatés à la bascule Starh/Sirhius.</b></p> <p><b>Comme indiqué récemment, le stock a considérablement diminué mais n'est pas résorbé à ce jour.</b></p> <p><b>Aucune date précise ne peut être indiquée à cet égard.</b></p> <p><b>La priorité a été ce mois ci le traitement de l'intéressement et le traitement manuel de l'anomalie RTT qui sera terminé mardi 22 mai.</b></p>
<p><b><u>3 GREVE</u></b></p> <p>Suite à l'appel à la grève à compter du 24 Avril 2018, la direction peut-elle nous confirmer que l'équipe de technicien RACL est en droit de faire grève.</p>	<p><b>3 – Les techniciens RACL sont en effet couverts par le préavis déposé par la CGT.</b></p>
<p><b><u>4 FLANDIN 2020</u></b></p> <p>a) Pour les agents qui se rendront à Flandin ou à Aubigny en voiture (et qui ne bénéficient donc pas de participation de remboursement de transport), est-il possible de négocier des tarifs préférentiels autour des sites pour faciliter le stationnement des agents ?</p> <p>b) Il semblerait que le plan d'aménagement du futur Flandin s'oriente sur des bureaux en open-space. Nous rappelons à la direction nos différentes interventions sur les difficultés qu'occasionne ce type d'agencement pour les agents. (difficulté de concentration, pollution sonore ...). La direction peut-elle nous confirmer ou infirmer cette information.</p>	<p><b>4 –</b></p> <p><b>a- Il est en effet prévu de se rapprocher de la Ville dans ce cadre.</b></p> <p><b>b- La Direction confirme en effet que le futur immeuble Flandin comportera des open space. Un certain nombre de mesures sont néanmoins prévues pour garantir un bien être en terme acoustique.</b></p>

<p><b><u>5 PARKING</u></b></p> <p>Suite à l'état des lieux des places de parking des différents sites effectué, pouvez-vous nous tenir informer des résultats de celui-ci ? Combien de places sont disponibles ?</p>	<p><b>5 – Il n'y a pas eu un état des lieux des places de parking des différents sites. Cette question fait sans doute référence au parking à Aubigny. 9 places ont été récemment attribuées pour le temps de la réhabilitation de l'immeuble Flandin.</b></p>
<p><b><u>6 CARRIERE DIVERSE</u></b></p> <p>Pouvez-vous nous indiquer les futures modalités concernant le parcours professionnel des agents niveau 3 pour accéder au niveau 4 ?</p>	<p><b>6 - Les modalités du parcours professionnel pour le passage du niveau 3 au niveau 4 des collaborateurs du Département Carrière et Déclarations seront revues dans le cadre de la réflexion sur la nouvelle organisation.</b></p> <p><b>En attendant, le parcours existant demeure.</b></p>
<p><b><u>7 PARK AVENUE</u></b></p> <p>Avez-vous des nouvelles de la régie concernant le diagnostic électrique du site, car des pannes récurrentes subsistent encore ?</p>	<p><b>7 – La CARSAT attend une réponse de la Régie suite au devis reçu de la Société CEME SOTRELEC.</b></p>
<p><b><u>8 TELETRAVAIL</u></b></p> <p>Suite question DP n5 du 06 Avril 2018, vous nous avez répondu qu'il n'y aurait pas de déploiement de télétravail cette année. Compte tenu du contexte actuel (Flandin 2020, grève SNCF, vie personnelle), cette mesure pourrait-elle être revue ? Quels recours peuvent avoir les agents qui souhaitaient effectuer une demande de télétravail cette année ?</p>	<p><b>8 – Il n'est pas envisagé de revoir la position définie quant au télétravail au regard du contexte actuel.</b></p> <p><b>Il n'existe pas de recours en l'espèce.</b></p>
<p><b><u>9 SALLE DE FORMATION ATRIUM</u></b></p> <p>Suite à des plaintes concernant les conditions de travail des agents effectuant une formation dans cette salle, un signalement au département du patrimoine a été effectué concernant la température qui dépassait les 26 degrés au mois d'Avril. En attendant une solution, des ventilateurs ont été mis à disposition. Quelle solution pérenne la direction va-t-elle pouvoir apporter ?</p>	<p><b>9 - Une demande a été faite auprès de la Régie : la climatisation a été mise en fonctionnement.</b></p>
<p><b><u>10 FRAIS DE SEJOUR DFI 5 NON LYONNAIS</u></b></p> <p>Suite à la validation de la direction concernant la prise en charge d'une nuitée pendant la période de grève SNCF d'Avril à Juin 2018, à savoir : si la grève a lieu un Lundi et un mardi, la nuitée du Lundi soir est prise en charge. Mais la nuitée du Mardi soir n'est pas prise en compte alors que les mêmes soucis subsistent (Grève aller et retour) pour la journée et la nuit du Mardi. Pourquoi ne pas prendre en charge la nuit du Mardi de façon à être dans une condition optimum le Mercredi matin sur le lieu de travail ? D'autre part ces agents pour ce rendre aux cours n'ont pas d'autre choix que d'utiliser leur véhicule ou de faire du co-voiturage. Sachant que les frais de déplacement en voiture ne sont pas pris en charge, même partiellement, la direction peut-elle faire un</p>	<p><b>10 – Cette décision a été prise pour prendre en considération la situation des stagiaires D'FI, tout en maîtrisant les coûts au regard des autres dépenses de fonctionnement.</b></p> <p><b>La Direction précise qu'elle ne remboursera pas les frais « blablacar » et ce pour aucun salarié.</b></p>

geste concernant le co-voiturage ?	
<p><b><u>11 CO-VOITURAGE</u></b></p> <p>Compte tenu que la grève SNCF est prévue sur un long terme, la direction pourrait-elle mettre en place un espace à disposition des agents (Yammer, Air, Portail,...) sur lesquels pourraient se contacter les employés souhaitant voyager ensemble ? Et pourrait-elle envisager également la mise à disposition d'une place de parking sur Aubigny qui serait dédiée au conducteur, durant ce laps de temps ?</p>	<p><b>11 – A ce jour, il est rappelé que le site de covoiturage de Lyon Métropole est en ligne sur le Portail.</b></p> <p><b>Par ailleurs, il est actuellement étudié la possibilité de lancer un projet de site de covoiturage interne à la CARSAT.</b></p> <p><b>L'ensemble des places de parking à Aubigny sont attribuées, il n'est donc pas possible de mettre à disposition des places pour le covoiturage à ce jour.</b></p>
<p><b><u>12. Médaille du travail</u></b></p> <p>Les agents ayant déposé leur dossier de demande de médaille du travail courant 2017, n'ont eu aucune réponse à ce jour. La direction peut-elle nous indiquer si une cérémonie est prévue et à quelle date ? Peut-elle nous indiquer également quand sera verser la gratification de l'employeur ?</p>	<p><b>12 – Pour les agents de la promotion 2017, un courriel a été adressé par le PARH à tous les intéressés les informant de la bonne réception de leur diplôme.</b></p> <p><b>Pour les agents de la promotion 2018, la procédure suit son cours, tous les diplômes ne sont pas encore réceptionnés à ce jour. Un courriel sera adressé ultérieurement dans ce cadre.</b></p> <p><b>A ce jour, aucune date n'est fixée.</b></p> <p><b>La gratification de l'employeur sera versée en fin d'année comme habituellement.</b></p>