



TOPO FO de L'ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE

du 20 février 2025

Dossiers Direction :

La Direction a informé les élus du CSE de plusieurs projets au sein de la Caisse :

- Consultation sur le Projet d'intégration d'un nouveau gestionnaire à la Cellule Accidents Sériels :
Les élus FO ont voté **POUR** l'intégration d'un nouveau chargé d'études juridiques pour palier à la charge de travail actuelle.
- Informations relatives au projet de la nouvelle classification :
La Direction informera dès son agrément et la consultation de la mise en application se fera en CSE le 17 avril 2025.
- Evolution du contrôle de la facturation des infirmiers nouvellement installés :
Contrôle et accompagnement des infirmiers pour réduire le taux d'anomalie en faisant de la pédagogie afin de s'assurer de la bonne connaissance de la nomenclature et facturation des actes.
- La revalorisation du forfait mobilité durable avec rehaussement des plafonds :
Lors de la première négociation, FO avait déjà demandé le rehaussement des plafonds, les textes du moment le permettant déjà.
FO se satisfait donc des nouvelles directives UCANSS qui vont permettre l'ouverture d'une négociation locale afin de revaloriser les plafonds jusqu'à 900 euros.
- Ouverture d'une négociation relative à la compensation de l'allongement du temps de trajet pour une mission ou une formation :
Les élus FO sont satisfaits de cette ouverture de négociation qui permettra aux agents en déplacement pour une mission ou une formation à l'initiative de l'employeur de percevoir une compensation de l'allongement du temps de trajet. Cela fait suite à plusieurs de nos questions FO via la commission suivie des réclamations.

Actualités :

Siège : aménagement PFSE : ajout de cloisons phoniques.

EFC : Pose d'une signalétique pour le nouvel accès pour l'ensemble du personnel pendant les travaux qui se fera sur la zone située sur le côté du rez-de-chaussée (coin fumeurs) à compter du 1er mars 2025 ainsi qu'une nouvelle habilitation pour cet accès.

Etampes : Suite à une question remontée par FO à la demande des agents, La Direction va poser deux portes au niveau PE dans la salle Open-Space pour des questions d'isolations thermiques.

Bornes de rechargement électriques : 10 bornes vont être mises à disposition gratuitement des agents qui pourront, s'inscrire pour bénéficier des places avec l'outil TERESA une fois par semaine et un stationnement à la journée sur la place afin qu'il y ait une rotation. FO a demandé à ne pas limité à 1 fois semaine.

Quelques questions des élus FO du CSE

Site de Massy

- Une visite de Massy par un groupe de personnes en présence du directeur adjoint a suscité des interrogations auprès des collègues.

Réponse : La Direction nous a répondu être accompagné ce jour-là du Directeur de la CAF ainsi que du Maire de Massy et d'autres membres, que le bâtiment était susceptible d'intéresser la mairie et de le céder avec une partie réservée pour les salariés de la CPAM de l'Essonne. Cela est toujours en projet mais serait la solution idéale pour les collègues.

AG De la Direction

- Les collègues ont demandé de prévoir des cars au départ de Massy et d'Etampes afin de se rendre à l'Assemblée Générale organisée par la Direction le 17 juin 2025.

Réponse : Refus de la Direction ; les agents doivent privilégier les transports en commun et le covoiturage.

Plateformes téléphoniques

- Amélioration des conditions de travail : Les élus FO ont demandé l'amélioration des conditions de travail des salariés de la PFS qui se dégradent considérablement avec de fortes pressions exercées par les managers (exemple : temps de pause, « autres pauses » interdites, interdiction de se déplacer sans autorisations...)

Réponse : Il y a eu un mail d'un manager et d'un agent qui confirme que tout allait bien et qu'il n'y avait pas de pressions et que les conditions de travail n'étaient pas dégradées.

Les élus FO ont informé pouvoir lancer une grève afin de sonder, par le nombre de grévistes, le taux de satisfaction des téléconseillers sur leurs conditions de travail à la PFS. Affaire à suivre !!!

- Taux de décrochés : Demande de revoir le dispositif de rappel qui annonce le taux de décrochés et mets la pression aux collègues. De plus, suite au flux d'appels important (sur 10 assurés, 7 environ sont acceptés), l'application MICOLLAB étant en dérangement régulièrement et ne faisant pas le lien, cela entraîne un mauvais taux de décrochés et une mauvaise qualité de réponse.

Réponse : Rappels et prise en compte du taux de décroché : la Direction a abandonné cette expérimentation.

Les élus FO se félicitent que cette expérimentation ait pris fin car elle générerait beaucoup de stress aux agents dû au fait, notamment, de l'application MICOLLAB qui était régulièrement en dérangement et générerait non seulement une mauvaise qualité de réponse mais aussi un mauvais taux de décrochés. Par ailleurs, Les élus FO ont demandé que ces périodes soient neutralisées pour le suivi des résultats des TC, ce que la Direction a confirmé.

- Organisation des routines à l'ECS : Les élus **FO** ont demandé de revoir l'organisation des routines à l'ECS qui demandent une présence des agents avant 8h30 et augmentent le temps de travail par rapport au planning prévu et à leur organisation. Les élus **FO** demandent également qu'un compte rendu écrit de chaque routine soit mis à disposition des téléconseillers.

Réponse : la Direction nous a affirmé que les routines duraient 5 minutes en zoom et en présentiel à partir de 8h15, précisant que cet horaire avait été choisi par rapport à la nécessité de service, les appels aux assurés débutant à 8h30. Elle précise également que ces routines ne sont obligatoires qu'à raison d'une seule fois par semaine en présentiel ou en zoom.

Les élus **FO** ont également rappelé à la Direction que les téléconseillers bénéficient du protocole « Horaires Variables » et qu'on ne pouvait pas leur interdire de venir plus tôt, c'est-à-dire avant la routine, et de finir plus tard, c'est-à-dire après l'arrêt de la prise d'appels soit à 17h00. A cela, la Direction a répondu qu'il fallait rendre compatible les horaires variables avec les nécessités de service de la plateforme qui, du fait de son activité, avait des contraintes liées au public et une nécessité de temps collectifs en dehors des horaires d'appels.

Les élus **FO** veilleront à ce qu'il n'y ait pas d'abus concernant la limitation du bénéfice du protocole HV et accompagneront les agents qui rencontreraient des difficultés à effectuer leur temps journalier.

- Veille juridique : Les élus **FO** ont demandé à la Direction de laisser aux TC le temps nécessaire pour lire la veille juridique et traiter leurs activités de back office sereinement.

Réponse : La Direction a estimé que les TC avaient le temps de le faire avant et après les 6 heures de prise d'appels. Les élus **FO** resteront attentifs à ce que ce temps soit respecté, et ce de manière sereine, que ce soit avant la routine du matin ou après 17h00.

- Organisation de la planification des tranches horaires de la PFS : Les élus **FO** ont demandé plus de choix de tranches horaires.

La Direction a rappelé que, quelle que soit la planification choisie, il faut concilier avec souplesse les souhaits d'horaires car la plateforme à des horaires d'ouverture au public. De ce fait, selon les tranches horaires qu'un téléconseiller fait, le principe est de poser son planning deux semaines avant et émettre des souhaits. Les élus FO ont demandé à ce que les TC en maladie ou absence inopinée ne se retrouvent pas à ne plus avoir le choix. A cela, la Direction nous a répondu que si tout le monde voulait la même tranche horaire ce n'était pas possible, car on ne pouvait pas fermer ou être en sous-effectif parce que tout le monde veut la même tranche horaire. Elle précise qu'on ne peut pas raisonner en termes de satisfaction individuelle.

Les élus FO ont rebondi sur le fait que les agents de la plateforme étaient contraints à faire leur temps journalier de 7H48 ce qui ne facilitait pas les TC, et que ceux-ci devaient bénéficier autant du protocole HV que du protocole sur la réduction du temps de travail.

Respect du temps d'appel de 6H00 :

Sur la PFS, une plage planifiée de 6H00 ne prend en compte que les appels entrants. Les élus **FO** ont remonté à la Direction que les appels sortants n'étaient pas comptabilisés et que les TC effectuaient plus de 6H00 d'appels par jour, ce qui est contraire à la recommandation de la médecine du travail par rapport aux acouphènes. Nous veillerons à ce que ce temps soit respecté comme le préconise la Médecine du travail même si pour la Direction, un appel sortant est moins compliqué à traiter qu'un appel entrant. Cela reste un appel et les 6H00 doivent être respectées !

FO sera toujours du côté des téléconseillers et veillera à ce que leurs conditions de travail soient respectées.

Concernant la gestion des activités sociales et culturelles du CSE :

DECLARATION FO lors de l'AP du 20 février 2025 :

Les élus **FO** regrettent que les gestionnaires actuels du CSE n'aient pas su gérer les activités du CSE comme le stock de billetterie permanente et l'accueil fin 2024. Cette situation n'a pas permis aux agents de pouvoir utiliser totalement leurs points de l'année 2024, parce qu'ils n'ont pas pu acheter de billets.

De plus, nous regrettons qu'il n'y ait pas eu de communication dans les news informant de la mise à disposition de la programmation des chèques vacances 2025 qui est une activité qui concerne de nombreux agents. De ce fait, les élus **FO** demandent un report de la date butoir et demandent qu'une meilleure communication soit faite lors des mises en ligne d'activités, notamment pour celles comportant des dates butoir, afin de permettre aux agents de pouvoir utiliser toutes les activités du CSE.

Nous regrettons également les communications tardives d'annonce des dates butoirs des activités comme la billetterie libre faite le jour même de la date butoir ; cette information aurait pu être anticipée comme celle de la subvention piscine patinoire qui a été faite le 04 février 2025 alors que la date butoir était le 15 janvier 2025.

Nous demandons aux gestionnaires du CSE une meilleure organisation afin que les salariés de la CPAM de l'Essonne puissent bénéficier de toutes les activités, de ne pas exclure certains salariés du fait d'une mauvaise gestion, et de répondre favorablement aux réclamations qui seront faites concernant toutes les demandes de prises en charge ou de subventions.