



**CPAM 75**

S'ENGAGER POUR CHACUN  
AGIR POUR TOUS

La **Cfdt**  
C'EST TOI,  
C'EST MOI,  
C'EST NOUS...

# DP QUESTIONS REPONSES DE SEPTEMBRE 2018



## FOCUS

L'intégralité de nos questions DP Sur Pan 'AM

- Ressources Humaines
- Relations sociales
- Délégués du personnel

## CONTACT

Section Syndicale Cfdt de la CPAM de Paris  
Employés et cadres

17 rue Georges Auric  
75019 Paris

Tél : 01 53 38 73 64 /65

E-MAIL : [cfdt-cpam-paris@laposte.net](mailto:cfdt-cpam-paris@laposte.net)

## ADHESION

Section Syndicale Cfdt de la CPAM de Paris  
Employé(e)s et Cadres

17 Rue Georges Auric 75948 Paris cedex 19

Tél. : 01 53 38 73 64 /65

[Cfdt-cpam-paris@laposte.net](mailto:Cfdt-cpam-paris@laposte.net)

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

..... Ville : .....

Code Postal : .....

E-mail : .....

Tél. : .....Service : .....

## RESTEZ CONNECTE

Blog Cfdt CPAM Paris :  
[Cfdtcpamparis.canalblog.com](http://Cfdtcpamparis.canalblog.com)



QUESTIONS	REPOSES
<p><b><u>AGENDA DES FETES</u></b> Comme chaque année, lors de la parution de l'agenda des fêtes, nous sommes saisis par des agents à temps partiel qui nous demandent pourquoi ils n'ont pas de journée compensatoire quand le 1er mai tombe le jour où ils ne travaillent pas. En effet, cette journée est la seule qui est obligatoirement chômée et payée. Pouvez-vous nous indiquer sur quels textes vous vous appuyez pour refuser la récupération de cette journée pour les agents à temps partiel ?</p>	<p>Les hasards du calendrier n'étant pas imputables à l'employeur, le salarié qui verrait du fait de la répartition de son horaire de travail, coïncider un jour de repos avec un jour férié ne peut prétendre à la récupération de ce jour férié ou à une quelconque compensation financière. Cette règle s'applique également pour le 1er mai. Si celui-ci tombe un jour habituellement non travaillé, il ne donne pas lieu à une indemnité particulière.</p>
<p><b><u>RTT</u></b> Un agent qui change de contrat en cours d'année (passage d'un temps plein à un temps partiel à compter du 1er juin) verra-t-il ses 3 jours de RTT proratisés ?</p>	<p>Un agent qui passe d'un temps plein à un temps partiel au 1er juin aura en effet une proratisation de ses 3 jours de RTT attribués pour une année complète.</p>
<p><b><u>AGENCE CLIGNANCOURT</u></b> Lundi 10 septembre 2018, les techniciens et l'encadrement de cette Agence ont reçu 1033 assurés dans des conditions particulièrement difficiles. Les élus CFDT vous alertent, une nouvelle fois, sur l'urgence en termes de moyens humains à affecter sur ce site. Des agents supplémentaires doivent impérativement être affectés, au plus vite, pour faire face à la charge de travail et aux situations complexes rencontrées par le personnel. Plusieurs raisons expliquent le nombre croissant d'assurés reçus : - Back office non à jour (Indemnités journalières, SGDB, réitération de nombreuses réclamations non traitées...), - Fermeture de l'agence Flandre, - Nombre important d'assurés du 93 se rendant sur cette agence en raison de la proximité géographique entre les départements de Paris et de la Seine St Denis. La configuration des accueils rénovés et la nouvelle organisation mise en place pour recevoir les assurés sont incompatibles avec un accueil de masse. En conséquence, les assurés attendent, parfois, près d'1 heure debout avant d'être pris en charge par l'agent d'accueil. Pour rappel, l'objectif retenu pour accueillir</p>	<p>Suite aux fermetures des agences Flandre et Batignolles pour travaux de rénovation, un report de flux s'opère en particulier sur l'agence Clignancourt. Toutefois, cette agence est renforcée par l'affectation d'agents des sites fermés. Les 1033 personnes reçues à l'accueil de l'agence Clignancourt l'ont été dans de bonnes conditions. Dès la fin de la journée, un débriefing a été fait avec le manager du site et une étude des flux est systématiquement opérée pour les agences de repli quotidiennement. Le parcours assuré en accueil physique permet précisément d'améliorer l'accueil du public et le service aux clients. Les assurés sont dirigés en fonction de leur demande vers les services les mieux adaptés. Ainsi, sur les 1 033 personnes reçues : 610 ont été renseignées en espace libre-service pour des demandes d'information, des vérifications de documents, des précisions sur les codes AMeli et BMS. 221 se sont présentées pour une prise de rendez-vous, des remises d'imprimé et de check liste de pièces à fournir, un accompagnement vers les points AMeli. 202 personnes ont été reçues par un agent d'accueil en face à face sur les îlots métiers (175) en RDV (18) en box dans le cadre d'un accueil spontané (9).</p>

<p>le public était une prise en charge dès l'arrivée des personnes. Les A.D.S qui assuraient certaines fonctions d'orientation des assurés ont disparu.</p> <p>Le personnel et les élus CFDT vous demandent de réagir rapidement à cette situation car les agents sont épuisés et stressés.</p>	<p>14 TERC étaient présents sur le site (mutualisation et aide interservices des agences fermées).</p> <p>100% des assurés ont attendu moins de 20mn</p> <p>La majorité des reports de flux sont issues de l'agence Batignolles puis de l'agence Flandre (répartition des reports de Flandre entre Buttes-Chaumont et Clignancourt).</p> <p>Le nombre d'assurés affiliés en Seine Saint-Denis qui se déplacent dans le 18ème évolue peu.</p> <p>Enfin, il convient de noter : que les flux ont baissé les autres jours de la semaine (effet reprise le 10 septembre) que les agences Flandre et Batignolles doivent ouvrir leurs portes au public en novembre 2018 que les agences de repli font l'objet d'un suivi journalier.</p>
---	---

<p><b>QUESTIONS</b></p>	<p><b>REPONSES</b></p>
<p><b>SIJ</b></p> <p>Lors de notre passage sur les SIJ et le SCOPIJ, nous avons pu constater des conditions de travail désastreuses pour les agents de ces services (techniciens, managers, contrôleurs).</p> <p>En effet, depuis la mise en place de DMU (Documentation Métier Unique) chaque dossier est devenu complexe. Cette documentation métier n'a en rien allégée la législation bien au contraire, elle a tout complexifié. Pour chaque dossier, le technicien doit consulter DMU où il se perd tant il y a de documents contradictoires. Beaucoup de dossiers prennent une demie voir une journée complète pour le calcul de l'indemnité journalière.</p> <p>Chacun interprète à sa façon la circulaire et quand le dossier passe au contrôle sur le SCOPIJ, le contrôleur qui comprend la circulaire d'une autre façon invalide le dossier. Le technicien doit alors recommencer et le saisir à nouveau. Mais comble de la chose, le contrôleur qui supervise la nouvelle saisie n'est pas forcément celui qui l'a invalidé et donc, n'interprète pas forcément la circulaire comme le premier. Ce qui fait que ce dossier peut être invalidé à nouveau ... C'est donc</p>	<p>La Documentation Métier Unique a été mise en œuvre progressivement à partir du 1er octobre 2017 au sein des services PE en coordination avec le SCOPIJ et conformément à la LR-DDO-100/2018.</p> <p>Les modalités de calcul de l'IJ sont régies par la réglementation qui s'impose aux organismes.</p> <p>Plusieurs actions pédagogiques ont été initiées entre le SCOPIJ et les SIJ en 2017 et en 2018 afin d'harmoniser les interprétations. Par ailleurs, des réunions se tiennent régulièrement entre l'agence comptable et le Département des revenus de remplacement afin d'évoquer les difficultés rencontrées et d'identifier les sujets nécessitant une clarification de la CNAM.</p>



<p>une chaîne sans fin.  Sans compter qu'entre le moment où le dossier est saisi et le moment où il est contrôlé, la législation peut avoir changé donc invalidation du dossier.  Certains techniciens même les plus expérimentés nous disent avoir le sentiment de ne plus savoir calculer une IJ !  Ils sont totalement démotivés et fatigués. Ils font et refont les dossiers. Ils sont sans arrêt obligés de faire des régularisations car le contrôle n'est plus que postérieur à la saisie donc le dossier est déjà réglé.  Conséquence, les agents n'arrivent plus à réaliser leurs chiffres de production.  Certains contrôleurs font le même constat. Ils ont le sentiment de ne plus savoir gérer un dossier IJ. Ce sont de longues discussions pour savoir comment étudier le dossier et quelle décision prendre !  La CFDT voulait vous alerter car la situation sur ces sites est extrêmement difficile.  Certains agents sont proches du burnout.  Que comptez-vous faire pour ces agents et pour redynamiser les SIJ et le SCOPIJ ?  A quand un calcul de l'IJ plus simple ?  Pensez-vous que l'arrivée du RSI va permettre ce nouveau calcul ?</p>	
<p><b><u>CARTE DEJEUNER</u></b>  Dans le cadre de la mutualisation sur le site Saint Blaise, les agents ne bénéficient plus des frais de repas au motif qu'ils ont accès au restaurant d'entreprise R.A.T.P.  Des salariés s'y sont rendus mais n'ont pas pu utiliser leurs carte déjeuner UP car celle-ci est incompatible. Il faut être en possession d'une carte spéciale R.A.T.P pour pouvoir manger.  Le personnel et les élus C.F.D.T vous demandent de remédier à ce dysfonctionnement. Soit en obtenant la carte d'accès R.A.T.P pour les agents concernés.  Soit en prenant en charge les frais de repas si l'accord entre la R.A.T.P et la C.P.A.M est devenu caduc.</p>	<p>Pour l'obtention de la carte d'accès au restaurant RATP, il convient d'en faire la demande, par mail, à l'adresse suivante :  <a href="mailto:pole.tresorerie@assurance-maladie.fr">pole.tresorerie@assurance-maladie.fr</a>, en précisant : le prénom, nom, numéro d'agent ainsi que le code service.</p>
<p><b><u>CARTE UP</u></b>  Suite à la poursuite de rejets de paiement avec la carte UP, certains commerçants nous ont fait la remarque que notre carte était l'ancienne version et que celle-ci présentait</p>	<p>Les réponses du questionnaire ont été transmises à la société UP.  Le Directeur Général a reçu la société UP pour évoquer les actions mises en place. Il a été décidé que la société UP interviendrait</p>

<p>des anomalies. La nouvelle génération de carte déjeuner ne poserait aucun problème de paiement. Les agents de la CPAM et les élus CFDT vous demandent que chacun des salariés soit doté de la dernière version de la carte UP. Pensez-vous cela possible ?</p>	<p>lors d'un point à l'ordre du jour d'un prochain CE pour donner toutes les précisions utiles et répondre aux questions des élus.</p>
<p><b><u>TRIESTE</u></b> De nombreux rats se promènent devant l'accès Danjon, dans le parterre de plantes et sur le pas de porte juste devant l'entrée. Le personnel et les professionnels de santé empruntent cet accès plusieurs fois par jour. Une action de dératisation doit être effectuée lundi 17 septembre, graines empoisonnées et rebouchage des trous. Le personnel demande que la dératisation soit effectuée de manière régulière afin d'éradiquer ce problème.</p>	<p>La CPAM de Paris possède un contrat avec une société de dératisation qui intervient de façon régulière sur le site.</p>