

## **Edition N° 2 - CSE du 21 Février 2023**

---

### **Action Logement**

Suite au départ des élues en charge de la commission Action Logement, Fabienne MASSONNEAU et Samia BRUAS-CHETIBI reprennent la gestion de cette commission.

---

### **Création du référentiel d'emploi et de compétences du « Conseiller Relation Clients »**

Un nouveau référentiel d'emploi et de compétences a été créé : il s'agit du métier de « Conseiller Relation clients ». Il regroupe les professions de Téléconseiller (TC), de Conseiller Assurance Maladie (CAM) et de Techniciens ASS / Référents Territoriaux du service ASS-MAS.

Ce nouveau métier sera expérimenté, à la CPAM 74, pour une durée de deux mois à compter d'avril 2023.

Dans une période de turn-over important où la montée en compétence devient difficile et où les ressources sont largement insuffisantes pour gérer la charge de travail, ce dispositif a pour but :

- De résorber la quantité d'appels entrants sur le 3646,
- D'assurer un accompagnement attentionné de plus en plus sollicité,
- De développer la diversification des canaux et des modalités de contact de l'accueil.

Durant l'expérimentation, des appels de candidatures externes et des appels à volontariat internes auprès des TC, CAM et Techniciens ASS / Référents Territoriaux seront lancés afin de tester ce nouveau métier.

L'objectif étant, par la suite, de recruter au front office, uniquement à des postes de « Conseillers Relation Clients ». Ces agents seront directement embauchés au niveau 4 en raison du caractère polyvalent du poste.

La répartition des vacances (téléphone, accueil physique, ASS-MAS) variera en fonction du poste d'origine des agents volontaires.

A l'issue de l'expérimentation, un bilan sera réalisé et il pourra être proposé soit de pérenniser la solution en créant le référentiel métier final, soit de prolonger l'expérimentation, soit d'y mettre fin.

En résumé, ce dispositif assurera de la polyvalence aux agents du front office, un niveau 4 à l'embauche (à l'issue de la période probatoire), une prime de 6 % et la possibilité de télétravailler deux jours par semaine.

---



## **Intégration au Dispositif d'EchANGES Libres (DEAL)**

La CPAM de la Haute-Savoie va prochainement intégrer le Dispositif d'EchANGES Libres (DEAL) qui a été développé par la CPAM de Toulon en 2022.

Il permet la mise en relation et la collaboration de différentes Caisses (actuellement 11), chacune pouvant être aidante ou demandeuse d'aide à un moment donné.

L'aide est de courte durée (maximum 15 jours)

A l'inverse de PHARE, il ne s'agit pas d'une aide contre rémunération, mais bien d'un échange de « services » entre les caisses ayant adhéré au dispositif. Après avoir été admise, chaque Caisse déclare ses besoins d'aide et ses capacités à aider.

L'adhésion de la CPAM de la Haute-Savoie à DEAL s'inscrit dans un plan global de résorption de la charge et elle constituera un levier permettant de capitaliser sur les situations les plus favorables de certains processus en faveur d'une entraide ponctuelle à des processus en difficulté.

En effet, en tant que Caisse demandeuse nous pourrions bénéficier de l'entraide d'une autre Caisse pour absorber la charge de travail, et en tant que caisse offreuse, nous pourrions valoriser notre savoir-faire auprès du réseau en offrant une entraide à un organisme en difficulté.

---

## **Point sur le projet « Espaces Dynamiques »**

Le projet « Espaces Dynamiques » est actuellement en cours de développement.

Des réunions avec les agents des services concernés sont organisées ponctuellement afin de recueillir leurs idées et leurs demandes.

Sur cette base, un projet sera soumis à la CNAM. Si le financement est accepté, les travaux démarreront fin 2023 et s'étaleront sur 2024.

Suite à la visite de 2 entreprises bénéficiant d'espaces dynamiques, des photos, vidéos et interviews seront bientôt disponibles sur LIAM.

---

## **Dématérialisation des Bulletins de Salaire**

A partir de Juin 2023, les bulletins de salaires seront dématérialisés et pourront être conservés dans un coffre-fort en ligne pendant 50 ans.

Les agents ne souhaitant pas bénéficier de ce coffre-fort virtuel pourront continuer à recevoir leur bulletin de salaire version papier.

---



## **Heures supplémentaires majorées à 50 %**

La Mission Nationale de Contrôle a refusé la valorisation à 50 % des heures supplémentaires effectuées le samedi.



**14 Août 2023**

La Direction a de nouveau indiqué que la Caisse restera ouverte le lundi 14 Aout 2023.