

Edition n° 5 - CSE DU 16 mai 2023

~~~~~

### REGLEMENT INTERIEUR

Ajout d'une disposition relative à la consommation d'alcool, permettant à l'employeur (dans le cadre de son obligation légale de veiller à la sécurité des personnels), de procéder à un éthylotest, en cas de suspicion de consommation dès lors que l'état de l'agent présente un danger pour sa sécurité et celle de tiers. Ce contrôle sera effectué par un membre du personnel habilité par la Direction, l'agent pourra demander à être assisté d'un tiers et à bénéficier d'un contre-expertise. Une liste des postes concernés sera annexé au règlement intérieur.

~~~~~

CARTES AGENT

Déploiement à venir, à partir de début juin 2023, de 30 nouvelles cartes agent par mois. Ces cartes disposent de nouvelles fonctionnalités telles, qu'entre autres, un code PIN personnalisable, et le déblocage de la carte à distance. Par contre, ces cartes ne permettent pas l'accès aux locaux, car elles ne sont pas compatibles avec notre solution INCOVAR de gestion d'accès ; il sera donc sera nécessaire de conserver temporairement, dans un premier temps, les cartes actuelles en attendant la mise en place d'une solution globale.

~~~~~

### PLEIADE

En complément des informations communiquées au CSE d'avril 2023, la Direction envisage une réorganisation des activités qui induirait la prise en charge de la dématérialisation des flux entrants papier du service médical, et l'intégration de l'UGAU au département Frais de Santé, à compter de novembre 2023. Cela répond à une volonté de diversification des activités des agents en charge des flux entrant, avec un développement de leur polycompétence (prise en charge des flux tiers) et un gain d'efficience au sein du Département Frais de Santé. Le projet Pléiade induit également le transfert de 4 ETP, sur la base du volontariat, vers les services métiers de la Caisse suivants : IJ/INVALIDITE/RI/GDB-C2S/FRAIS DE SANTE. Les agents de l'UGAU seront reçus dans la 2ème quinzaine de juin, pour évoquer leurs souhaits de mobilité

~~~~~

THEMIS

A compter de janvier 2024, toutes les enquêtes réalisées par le service Risques Professionnels devront être gérées via THEMIS, applicatif national, qui est à la fois un outil de suivi et de réalisation des enquêtes, mais également un outil de pilotage de l'activité, et qui doit permettre de réduire les délais de gestion, tout en harmonisant les pratiques. L'outil vise également à accroître la sécurisation des échéances et à minimiser le risque d'accord implicite, pénalisant pour la Caisse .

~~~~~

### DAP

DAP est une application qui intègre une base de données nationale permettant de centraliser les DAP et les avis rendus par les ELSM, quel que soit le canal d'entrée (papier, téléservices, Amélipro). Il permettra la notification systématique de la décision à l'assuré. Les informations seront accessibles à tous les agents en fonction de leur rôle : frais de santé/établissements, Front Office, contrôle facturation, service médical. Cette solution sera déployée à compter de juin 2023.

~~~~~

EXPERIMENTATION PLANIFICATION SCE RISQUES PROFESSIONNELS

Le service Risque Professionnels souhaite expérimenter une gestion participative de la planification des tâches dévolues aux agents, avec une modulation à la fois journalière et hebdomadaire ; l'idée étant que chaque agent puisse répartir ses tâches sur la semaine selon ses souhaits, sous la supervision globale de l'encadrement. Pour ce faire, l'encadrement devra, en contrepartie, faire preuve d'une vigilance accrue, notamment sur le respect des diverses échéances réglementaires à respecter, pour l'ensemble du service, et pour que le roulement nécessaire au maintien de la polyvalence des agents, se fasse bien. Ceci devrait améliorer la qualité de vie au travail, la cohésion de l'équipe, et par là même, la performance du service.

~~~~~

~~~~~

ENQUETES DE SATISFACTION

Globalement, l'enquête de satisfaction du 1^{er} quadrimestre n'est pas bonne. Nous avons un problème de qualité du service rendu : pour la partie assurés, taux de décroché au téléphone, qualité des courriers ; concernant les PN, les assurés ne comprennent pas leurs décomptes et sont très mécontents des délais du CNSE ; pour les PE, la qualité des réponses apportées et les délais de paiement ne sont pas satisfaisants. Les dysfonctionnements informatiques liés à la DSH en ligne pour le service invalidité sont également pointés. Un manque de satisfaction ressort quant à la gestion du dossier client, mais nous sommes bons sur la C2S. Un gros effort quantitatif a été fourni dans tous les services, mais nombre de contrats temporaires sont à présent terminés et nous n'avons pas l'intégralité des financements nécessaires, à ce jour, pour engager, de suite, d'autres recrutements. La question devrait trouver sa réponse très prochainement. Nous avons, par ailleurs, à travailler sur les problèmes de montées en compétence et de niveaux de polyvalence des agents, pour améliorer l'aspect qualitatif. Mais ceci est totalement lié aux ressources dont nous disposons. L'évolution du mode de calcul de ces dernières au niveau de la CNAM pourrait, à l'avenir, être moins pénalisant pour la Caisse, voire même favorable, dans le meilleur des cas.

Concernant les professionnels de santé, la tendance est également au mécontentement, notamment sur le traitement des rejets, et le manque d'appui des DNS et des DAM. La problématique départementale liée au corps infirmier n'a fait qu'aggraver le sentiment de mécontentement et impacte globalement la relation aux PS. La campagne employeur ne nous a pour le moment pas été communiquée. Elle devrait avoir lieu début juin.

~~~~~

## CPG 2022

Bonne nouvelle : les résultats sont positifs, la Caisse se positionne au 29<sup>ème</sup> rang national, et au 6<sup>ème</sup> rang au plan régional. Les caisses de la région AURA sont globalement plutôt performantes. Nous obtenons de très bons résultats sur l'axe «accessibilité au système de soins» qui englobent la C2S et la MAS ; sur l'axe «efficience du système de santé» qui englobe production, cpts et Prado, ils sont également très bon par rapport à la région et au national. Sur l'axe «transition numérique» qui englobe les téléservices et les espaces numériques en santé, nous sommes largement au-dessus du national ainsi que sur l'axe «efficience interne et maîtrise activité» qui englobe le volet RH et tout ce qui concerne le résultat de certification des comptes. Le seul axe pénalisant pour la caisse est celui qui concerne les délais de paiement des prestations en espèces, le stock RI et les problèmes de taux de décroché téléphonique.

~~~~~

~~~~~

### PRIMES et BULLETINS DE SALAIRE

Un mail sera désormais envoyé aux agents bénéficiaires d'une prime versée dans le cadre d'une formation, pour préciser à quelle formation correspond le versement. Il n'est pas possible de faire apparaître cette information sur le bulletin de salaire.

~~~~~

EAEA

La direction confirme qu'un temps dédié doit être affecté à la préparation de l'EAEA, sur le temps de travail de l'agent, bien que ce temps dédié ne fasse pas obligatoirement l'objet d'une planification spécifique.

~~~~~

### AUGMENTATION DU SMIC AU 1<sup>er</sup> MAI 2023

Suite à l'augmentation du SMIC au 1<sup>er</sup> mai 2023, le service RH est actuellement en train d'effectuer un travail de contrôle et si un redressement s'avère nécessaire, il sera effectué dans la foulée pour les agents concernés.

~~~~~

PERMANENCES CSE

Les permanences du CSE auront dorénavant lieu, les lundis et vendredis de 13h à 13h30 et les mardis et jeudis de 11h30 à 12 h00. L'affichage correspondant sera mis en place.

~~~~~

### BIBLIOTHEQUE

La bibliothèque sera dorénavant ouverte les mardis et jeudis de 13h à 13h45 au lieu de 14h. Comme l'année dernière, une braderie d'ouvrages sera organisée à compter de la mi-juin, sur les créneaux de la bibliothèque, dans le patio

~~~~~