



CPAM de la Haute-Savoie

le debrief
#CSE



Edition n° 6 et 7 - CSE du 13 juin et du 6 juillet 2023

~~~~~

### BILAN AUDIT PFS

Suite à la réalisation d'un audit à la PFS, incluant des entretiens avec des téléconseillers, les points de progrès suivants ont été identifiés :

- La perception d'un manque de clarté vis-à-vis des différents rôles (RT, superviseur, responsable plateau)
- Les difficultés de concentration liées à l'environnement de travail
- Un besoin de coordination et de travail en transversalité avec les autres services
- Une impression de devoir cacher ses émotions
- Impression de contradictions avec les valeurs portées par la PFS notamment sur la bienveillance et l'écoute portée aux assurés
- Un processus de recrutement lourd

~~~~~

FITA

La Direction maintient que le dispositif FITA exclut les RT et que le tutorat leur sera réservé exclusivement. Il a été souligné que des agents ont suivi la formation tutorat, afin de pouvoir justement accompagner de nouveaux collègues, et soulager ainsi, certains services qui n'ont pas suffisamment de RT pour mener toutes les actions de tutorat.

Par ailleurs, nous n'avons pas connaissance à ce jour d'un texte excluant spécifiquement les RT de la FITA.

La question sera donc reposée à la nouvelle Direction, en septembre.

~~~~~



CPAM de la Haute-Savoie

le debrief  
#CSE



## Challenge OUI LIVE

Le nombre total de participants est de 55 agents , répartis sur différents services. Ce taux peu important est une petite déception.

Les points positifs mis en avant :

- amélioration des relations avec les collègues
- application sympathique avec des thématiques intéressantes
- partage photos et vidéos
- augmentation de la créativité

Certains points doivent faire l'objet d'une amélioration, tels que par exemple, la faible rétribution des pas effectués, problèmes de connexion avec le podomètre et nombre de pas mal comptabilisés.

Le coût pour la caisse est de 11520 euros ; il inclut l'installation de l'application et 3 challenges annuels (soit environ 3500 euros par challenge)

Une étude va être menée par le digicom pour améliorer le fonctionnement

~~~~~

EAEA

La Direction confirme à nouveau que le temps de préparation et de rédaction relève forcément des heures de travail de l'agent, puisqu'il est en principe prévu d'utiliser l'outil Alinéa 2 pour ce faire, mais qu'il y a sans doute matière à organisation.

Le temps est actuellement intégré à la production de l'agent car il n'existe pas d'onglet spécifique dans OSCAR, pour l'EAEA. Actuellement, beaucoup d'agents ne préparent pas leur EAEA.

~~~~~

## EXPERIMENTATION CRC

L'expérimentation est toujours en cours. Lors de l'audit de la PFS, la polyvalence dans le poste de téléconseiller et la diminution de la monotonie perçue des téléconseillers a été mise en avant, mais ils émettent des doutes quant à la coordination des différentes organisations au regard des services qui seront impliqués dans les changements. Un bilan précis de cette expérimentation sera présenté aux élus au CSE du mois de septembre.

~~~~~



CPAM de la Haute-Savoie

le debrief
#CSE



MISE EN PLACE D'UNE PRESTATION D'ASSISTANTE SOCIALE AU SEIN DE LA CPAM

Les services d'une assistante sociale pour les agents de la caisse seront proposés d'ici octobre/novembre. Un appel à prestataire est en cours actuellement. Le coût annuel de cette prestation serait de l'ordre de 10000 euros pour la Caisse.

~~~~~

### ACTIVITES DES POLES

Distribution des chèques vacances

Lancement du grand voyage 2024 à destination de l'Egypte

Lancement de la saison Bonlieu Scène Nationale 2023/2024

Braderie de la bibliothèque du CSE les 20, 21 et 22 juin, dans le patio

~~~~~

Plusieurs points ont été abordés lors du CSE de juillet, sans qu'une réponse précise ait pu être obtenue, en l'absence de notre nouvelle Direction.

Ces points seront donc réabordés lors du CSE de septembre

~~~~~