



Edition n° 2 - CSE du 13 février 2024

~~~~~

### PERMANENCE INFORMATIQUE

Les élus ont été consultés sur la mise en place d'une permanence du service informatique, dès 7h00, le matin. Les contraintes liées à cette permanence impacteraient 5 personnes au service informatique (dont un alternant), qui dans la théorie, l'assureraient une fois par semaine, avec une adaptation possible pendant les périodes de congés, d'absence maladie...etc. Une analyse des demandes d'intervention réellement faites au service informatique, entre 7 et 8 heures, devrait permettre d'en réajuster les horaires.

**Les élus CFDT et CGT rendront l'avis demandé dans les délais impartis, avec leur argumentaire. Les élus FO ont rendu un avis favorable en séance.**

~~~~~

REORGANISATION SERVICE PREVENTION

Les élus ont été consultés sur réorganisation du service Prévention. La coordination de projets en prévention est l'une des priorités de l'axe prévention de la COG. Pour répondre aux enjeux croissants de développement des actions territorialisées en prévention, la CNAM a notifié au troisième trimestre 2023 à la CPAM de Haute-Savoie, un financement permettant en 2024 la création d'un poste de cadre supplémentaire au sein du Département Prévention. La Direction souhaite concrétiser au premier trimestre 2024 cette opportunité de création de poste, à l'occasion d'une réorganisation du Département Prévention, tout en tenant compte des compétences déjà disponibles parmi l'équipe. L'option retenue consiste à nommer le responsable- adjoint du CES sur un nouveau poste de responsable de service, en charge de la cellule prévention, avec un niveau 6, et de lancer un appel à candidatures pour le poste de Responsable du CES (au niveau 6).

Les élus FO et CGT ont rendu un avis favorable en séance. Les élus CFDT ont rendu un avis défavorable en séance, au motif que sans remettre en cause les compétences de Mr DURET, le niveau 6 mis en avant au titre du versant managérial du poste, semble prématuré en regard du nombre d'agent actuellement managés (1 agent en alternance et un agent référent technique)



~~~~~

## REORGANISATION DU DEPARTEMENT SANTE

Les élus ont été consultés sur réorganisation du Département Santé. La nouvelle COG ouvre des perspectives de développement complémentaires substantielles pour plusieurs processus, en particulier l'accompagnement numérique en santé et la lutte contre la fraude, dont les effectifs sont appelés à s'étoffer.

Par ailleurs, l'équipe managériale connaît depuis un an et demi un renouvellement important et il apparaît aujourd'hui opportun de la consolider, au regard des enjeux de la COG et de plusieurs départs de cadres intervenant à brève échéance (responsable et adjoint du Service APS).

La Direction souhaite opérer une réorganisation de la branche régulation au premier semestre 2024, qui structurera l'activité au sein de deux départements animant des processus distincts, un Département Offre de Service aux Professionnels de Santé, et un Département Gestion du Risque et Lutte contre la Fraude.

Les principales évolutions à court terme sont l'autonomisation du département GDR/LCF, le responsable du service actuel étant promu au rang de responsable de service et étant secondé par un responsable de service LCF recruté par appel de candidature, la scission du service APS en deux services distincts (DAM d'une part, DNS- CAM Prado, d'autre part), pour lesquels un poste de responsable est à pourvoir rapidement, le repositionnement de l'assistante du service APS auprès de la responsable de département, la revalorisation du poste de manager RPS au niveau responsable de service.

D'autres modifications concernant les postes de la filière technique pourront être ultérieurement étudiées, dans le cadre d'une réflexion plus générale sur le positionnement des différents emplois experts de la CPAM.

**Les élus rendront l'avis demandé dans les délais impartis, avec leur argumentaire.**

~~~~~



EVOLUTION DU METIER DE CIS EMPLOYEUR

Les élus ont été consultés sur l'évolution du métier CIS employeurs. Cet emploi est en constante évolution mais plus particulièrement aujourd'hui où de nouvelles offres de services numériques sont proposées aux employeurs. La dernière définition des attendus de l'emploi, de son positionnement et de sa rémunération ont été formalisés dans la LR-DDO-118/2017, avec un niveau 4 à l'embauche, et l'évolution vers un niveau 5A. Depuis, l'axe principal de travail des CIS se tourne sur l'accompagnement personnalisé des entreprises sur des thématiques comme la non qualité des flux IJ nécessitant une expertise réglementaire et technique, ainsi qu'une capacité d'analyse des situations, tant en interne Assurance Maladie que pour les employeurs. Comme indiqué dans la lettre réseau, le dispositif de professionnalisation est en cours d'actualisation, des modifications seront donc à prévoir sur l'architecture du dispositif chargé de la relation entreprise et manager.



RETOUR SUR L'EXPERIMENTATION DU MIDDLE-OFFICE

La cellule middle-office IJ regroupe des agents volontaires , 6 CRC côté front-office, 7 agents des IJ et 2 RT. Les agents ont été en formation en novembre et décembre, sur 2 journées en relation client pour les agents des IJ, et 15 jours de formation IJ pour les CRC du front-office. L'activité a démarré au 1^{er} janvier 2024. La cellule a assuré 351 rendez-vous téléphoniques, ayant fait l'objet d'une préparation préalable. La durée moyenne de rendez-vous est de 17 minutes. 7 % des rendez-vous pris ne concernaient pas le service des IJ. 32 % des rendez-vous ont fait l'objet d'une demande de pièce complémentaire via le nouveau dispositif complément de dossier, auxquelles les assurés ont répondu dans 97 % des cas. 61 % de rendez-vous ont été conclusifs. Un questionnaire a été proposé à 52 assurés, et 26 ont répondu ; 79 % se sont dits très satisfaits de leur rendez-vous, et 12 %, staisfaits. Il faut toutefois noter qu'un certains assurés ont réitéré leur demande dans les 15 jours, sans que l'on soit en mesure, pour le moment de quantifier précisément combien d'assurés sont concernés et pour quels motifs.

Des rendez-vous C2S conclusifs en accueil ont débuté depuis mi novembre. Un agent du service des BEN est présent 2 matinées par semaine, soit 12 rendez-vous par semaine. 52 rendez-vous ont été assurés qui ont permis d'ouvrir directement des droits, dans 2/3 des cas.





~~~~~

## **MODALITES D'OUVERTURE DES ACCUEILS**

L'expérimentation consistant à fermer l'Espace Libre Service aux assurés l'après-midi et à ne recevoir le public que sur rendez-vous téléphonique est prolongée. La Direction recherche actuellement un outil permettant de suivre le nombre d'assurés reçus en ELS, dans la globalité de leur parcours, afin de mieux évaluer le nombre de passage, mais également le motif, réitéré, ou non, de leur venue. Une réflexion est toujours en cours sur l'ajustement des modalités d'accueil – ouverture/fermeture en journée complète en ELS ou en rendez-vous, par exemple - qui pourrait, par ailleurs, être différenciées selon les sites.

~~~~~

MODIFICATION DE L'ORGANIGRAMME DE LA CAISSE

Les élus ont été informés d'une consultation à venir sur la modification de l'organigramme de la Caisse. Le but de cette réorganisation est notamment, et entre autres, de réaligner globalement la ligne managériale des différents départements et services de la caisse, en terme de structure et de niveau des managers. Par ailleurs, le positionnement de certains services va être modifié, avec un rattachement à d'autres processus. L'ensemble de ces informations ayant été communiquées oralement, les élus CFDT ont expressément demandés que soit mis à disposition une version du nouvel organigramme tel que proposé, avant la prochaine consultation.

~~~~~

## **ACTIVITES SOCIALES ET CULTURELLES**

~~~~~

PÔLE CULTURE

La modification du règlement intérieur de la bibliothèque a été validé en séance.

~~~~~