



Edition n° 9 - CSE du 16 septembre 2025

~~~~~

### RETOUR SUR LA CLASSIFICATION

24 agents ont sollicité un entretien RH dans le cadre de leur positionnement à l'occasion de la transposition dans la nouvelle classification. Ces entretiens ont débouché sur 16 contestations écrites, dont 9 portant sur des emplois non repérés nationalement ; ces contestations se répartissent de la manière suivante :

#### REGULATION :

|                             |                                 |
|-----------------------------|---------------------------------|
| Accompagnent Offre de Soins | 12 entretiens - 7 contestations |
| Prévention                  | 1 entretien - 1 contestation    |
| Gestion du Risque/Fraude    | 4 entretiens - 4 contestations  |

#### RESSOURCES :

|                               |                              |
|-------------------------------|------------------------------|
| Système Sécurité Informatique | 1 entretien - 0 contestation |
|-------------------------------|------------------------------|

#### PRODUCTION :

|                           |                               |
|---------------------------|-------------------------------|
| Gestion des Bénéficiaires | 1 entretien - 0 contestation  |
| Frais de Santé (PNI)      | 2 entretiens - 1 contestation |

#### RELATION CLIENT :

|                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| Médiation            | 1 entretien - 1 contestation   |
| Relation client (RC) | 2 entretiens - 2 contestations |

A ce jour, 3 régularisations ont été opérées, 2 au niveau de l'Accompagnement Offres de Soins, car il s'agissait d'erreurs matérielles, et une à la Gestion des Risques/fraude, pour une situation particulière. Le taux de RMPP pour la classification est de 2,75 (en sus des 1,5 RMPP dédiés à la campagne annuelle habituelle), un des meilleurs taux de la région avec Clermont-Ferrand.



~~~~~

RETOUR SUR LA CLASSIFICATION – suite -

Concernant le nombre de parcours attribué, il n'est pas encore connu, car les discussions sont toujours en cours. Une première réunion s'est tenue, la seconde est prévue le 22/09/2025 avec un passage en paie sur 10/2025. Le bilan actuel n'est donc pas définitif, et nous aurons davantage de visibilité en fin d'année.

La Direction indique que les référentiels métiers ont été évoqués et tous les éléments correspondants transmis lors de la consultation du CSE sur la classification et le dictionnaire des compétences. Elle indique également que l'accord n'imposait pas d'obligation d'établir un compte rendu des entretiens RH avant contestation et que, par ailleurs, c'est souvent le principe même de fongibilité des points qui a été contesté, car mal compris lors du webinaire sur la classification.

Les élus CFDT ont rappelé que les référentiels métiers des emplois non repérés nationalement et cotés localement n'ont pas fait l'objet d'une fiche métier matérialisant les attendus des différents niveaux d'évolution. Cela n'a pas permis aux agents concernés d'établir une contestation correctement argumentée par rapport au niveau qu'ils sollicitaient.

La Direction précise également que sur les 6 agents de Direction de la caisse, 5 n'ont bénéficié d'aucun point dans le cadre de la classification, le sixième qui n'est ni le Directeur, ni l'Agent Comptable, a bénéficié d'une dizaine de points.

~~~~~

### **OUTIL ALINEA/REFERENTIELS METIERS**

La première version du nouvel outil Alinéa n'est pas satisfaisante, ni côté manager/agent, ni côté DRH. La Direction précise toutefois que les référentiels métiers sont bien différents, mais présentent des compétences communes à tous les agents, comme par exemple la déontologie, avec des jalons attendus variant selon les métiers. Elle confirme par ailleurs que, dans ce nouvel outil, l'on ne retrouve pas, la progression graduelle linéaire d'évolution de 1 à 4 niveaux sur les compétences attendues qui était proposé dans la version précédente.

~~~~~

OUTIL ALINEA/REFERENTIELS METIERS - suite

Cela accentue, pour les agents, l'impression de déclassement (retrait de certaines compétences spécifiques, jalons inatteignables/non demandés pour certains métiers), alors qu'il s'agit d'une approche/méthode d'évaluation différente. S'agissant d'une version 1, appelée à évoluer, la Direction informe qu'il est prévu de faire, en fin d'année, un retour global d'information sur cet outil, en compilant les doléances/observations des caisses de la région. Cette remontée commune aura l'avantage d'avoir plus de poids que des retours caisse par caisse.

~~~~~

### **EAEA/POINTS DE COMPETENCE**

Comme évoqué au point classification, la campagne d'attribution de points de compétences et parcours est toujours en cours. Le passage en paie se fera sur octobre.

La Direction confirme que l'encadrement doit réaliser un premier arbitrage pour son service et proposer une liste argumentée. Un deuxième arbitrage s'effectue ensuite sur cette proposition et c'est la Direction qui valide la décision finale. Le retour est fait à l'agent par l'encadrement.

La Direction précise que s'il n'y a pas d'intérêt pour l'agent de savoir d'avance s'il est positionné sur la liste proposée, puisqu'un retour lui sera fait à posteriori, il n'y a pas de « devoir de réserve » de l'encadrement sur la transmission de ces informations. La Direction s'attache à ce qu'attribution ou non attribution puisse être expliquée et justifiée.

La Direction confirme également que les agents ayant bénéficié de points de compétences majorés à l'embauche, n'en bénéficient pas l'année suivante (appréciation sur 2 exercices) et que mécaniquement, ils sont donc bien redistribués via la RMPP dans le cadre de la campagne annuelle.

~~~~~

AVAYA -TELEPHONIE

Le déploiement très rapide de cette solution de téléphonie a généré de grosses difficultés pour l'ensemble de la CPAM, avec un gros bémol pour le front-office. Les agents ont beaucoup utilisé ZOOM pour pallier les difficultés de communication. Par ailleurs, l'outil est paramétré de manière spécifique pour le front office (PFS/accueil) avec un décrochage automatique en cas d'appel, ce qui s'avère problématique notamment pour l'accueil physique. La Direction se rapproche du SSI, pour revoir le paramétrage.

La version a déjà fait l'objet de patchs correctifs et est destinée à être améliorée dans le temps.

~~~~~

## **DIFFICULTES SERVICE IJ**

Le service est totalement débordé (1400-N2 en corbeilles mi-août, soit plus que les corbeilles du Rhône et de l'Isère réunies), en dépit d'opérations coup de poing, d'heures supplémentaires et d'une entraide PHARE quasi permanente toute l'année. La situation du service pénalise énormément le front office : réitérations multiples, assuré mécontent, incivilités... Les agents du service sont en difficulté également car ils ne voient pas les corbeilles baisser malgré leur travail.

La Direction avance toujours le nombre d'agents en congé maternité (14) et le fait que le service travaille avec bientôt autant, si ce n'est plus, de CDD... ce qui est atypique et rend la montée en compétence difficile. Nous peinons par ailleurs à recruter des agents et à les garder. La Direction pointe également certains processus de liquidation trop lourds (demandes de pièces multiples, justificatifs trop anciens) qui pourraient faire l'objet de mesures de simplification locales validées par la Direction Générale et la Direction Financière, comme par exemple, des liquidations forfaitaires.

Les élus demandent un audit du service ; la Direction indique ne pas y être opposée et qu'une aide externe/audit a été sollicitée auprès d'autres caisses et nationalement avec la CNAM pour étudier les différents modes de fonctionnement, et les nôtres, afin de voir ce qui pourrait potentiellement être adapté pour notre caisse.

~~~~~

DIFFICULTES SERVICE IJ – suite -

La Direction rappelle également que Phare est une entraide qui fonctionne nationalement, donc avec différentes caisses et que l'on peut s'interroger sur les différences de pratique entre Phare, les autres caisses et nous.

Enfin, il est à noter que nous avons 156 000 assurés de plus en 6 ans, sur le département, et pas suffisamment de moyens en face (cela vaut pour l'ensemble des services de la Caisse) avec des publics particuliers (saisonniers, frontaliers) qui génèrent du traitement spécifique et une certaine expertise.

~~~~~

### **EVOLUTION DE LA POLITIQUE D'ACCUEIL**

Lors de la journée de la Relation Client en juin dernier, Julien RIPPET, Directeur de la Relation Client de la CNAM a présenté en avant-première la stratégie globale des accueils. Les horaires de la PFS sont étendus nationalement à 17h 00. Pour les accueils physiques, il y aura plus de souplesse d'organisation. Il n'y a pas, pour le moment, de lettre réseau spécifique pour l'accueil physique.

Une présentation sera faite lors de la réunion mensuelle au front-office du 25 septembre, puis il est prévu, par la suite, des échanges en groupe de travail pour définir une articulation en interne, mais également avec la plateforme de délestage, pour une mise en place au plus tard pour le 1<sup>er</sup> janvier 2026.

~~~~~

MARCHE TICKET RESTAURANT

La Direction informe le CSE du passage pour tous à la carte dématérialisée au 1^{er} octobre 2025, en précisant que ça n'impacte en rien le pouvoir d'achat des agents, mais seulement les modalités d'utilisation, et que par ailleurs, la distribution reste une opération chronophage pour le service contrôle. Les élus ont fait remarquer que cet usage dématérialisé uniquement pourraient pénaliser certains agents. Il n'y a, pour le moment, pas de visibilité sur l'articulation entre les cartes si le prestataire actuel change. La Direction a précisé, dans une communication ultérieure, que le passage à la carte dématérialisée se ferait finalement à compter du 1^{er} janvier 2026.

~~~~~

### **CONSEILLER ASSURANCE MALADIE PRADO**

La mission CAM PRADO telle qu'elle existe actuellement (accompagnement en sortie d'hôpital) est destinée à être transférée vers les CPTS d'ici la fin de la COG. Il va falloir vérifier ce qui est réellement effectué aujourd'hui par les différents acteurs, et quelle est/sera leur montée en charge. Le sujet en est à ses débuts, et il n'y a pas, pour l'instant, d'éléments précisément déterminés, notamment par exemple sur le devenir des primes. Il n'y a donc pas encore eu d'informations délivrées aux agents concernés.

~~~~~

JOURNEE DU 10 NOVEMBRE

La Direction ne peut pas offrir un jour de repos pour la journée du 10 novembre 2025. La Caisse sera fermée le 26 décembre 2025.

~~~~~

### **ASSEMBLEE GENERALE DU PERSONNEL**

Il n'est pas prévu de journée du Personnel en 2025. La question sera étudiée pour une autre année.

~~~~~

80 ANS DE LA SECURITE SOCIALE

Des animations en interne et en externe seront organisées autour du 4 octobre 2025 pour les 80 ans de la Sécurité Sociale. Une communication sera faite en temps voulu.

~~~~~

### **PROJET TAM**

La date du 1<sup>er</sup> octobre est bien la date officielle d'intégration du service médical, sauf pour le SI, qui sera aux alentours du 25/26 octobre.

Hormis le SI, tous les personnels ELSM intègrent administrativement la Direction Médicale, 7<sup>ème</sup> branche créée dans l'organigramme de la caisse.

~~~~~

PROJET TAM - suite –

La Direction CPAM n'avait pas, au jour du CSE, de consignes CNAM claires sur l'organisation cible attendue ensuite, sur la répartition entre ce qui restera dans le périmètre de la Direction Médicale et ce qui basculera dans les branches. Toute la partie fonctionnelle reste à construire.

Nathalie DUPONT reprend, au 1^{er} octobre 2025, les fonctions de Responsable d'Administration Générale (ELSM) occupées précédemment par Agnès GARCIN, devenue responsable du Département Frais de Santé. Il n'y a pas d'assurance que ce poste soit pérenne, mais il ne peut pas rester vacant dans le cadre du projet TAM.

En cascade, il en découle que le sujet RSO (Responsabilité Sociale des Organisations) revient dans le champ « Gestion Emploi & Compétences » (service d'Aline BERTHOD). Concernant le secrétariat de Direction, un repositionnement TAM est prévu, à condition que la personne pressentie réussisse la DPM. Il n'y aura donc pas d'appel à candidature sur ce poste. La personne sera détachée, à temps plein, au 1^{er} octobre, dans le cadre d'une mission et assurera également le secrétariat du D^r BLAZY.

Actuellement, un référendum est en cours, pour les personnels du Service Médical, pour savoir s'ils souhaitent voir appliquer l'accord de transition négocié nationalement. En fonction du résultat, il sera nécessaire ou pas d'engager localement des négociations syndicales sur les modalités de transition.

Une journée est organisée le 9 octobre 2025, en salle Lachenal, à l'intention des personnels du Service Médical, pour présenter les services, répondre aux questions, échanger...Une présentation du CSE est souhaitée et aura lieu prochainement.

~~~~~

### **DISPARITION DE L'IMPRIMERIE/DISPARITION DE LA REGLEMENTATION**

Au regard du sujet de l'efficience de l'activité, par rapport aux coûts de la consommation ETP et des coûts de matériel, il n'y a pas de volume éditique suffisant justifiant le maintien d'une imprimerie locale. Un marché va être rédigé pour externaliser les prestations actuellement réalisées.

L'agent qui gère l'imprimerie sera repositionné dans un autre service ; il effectue actuellement une immersion au service UGAU.

Un élu soulève le manque de réactivité qui pourrait être généré par le fait de ne plus avoir d'imprimerie locale, notamment pour le service dédié aux professionnels de santé, lors de l'installation de nouveaux professionnels.

~~~~~

DISPARITION DE L'IMPRIMERIE/DISPARITION DE LA REGLEMENTATION -suite –

Concernant le service réglementation, comme pour le service Imprimerie, sans remettre en cause les compétences des agents ou la qualité du travail accompli, la Direction estime que le service rendu pour la Caisse n'est pas suffisamment intéressant et/ou exploité par rapport au coût ETP qu'il mobilise. La fonction a été créée et positionnée par la précédente Direction, avant son départ, et ne correspond pas/plus au fonctionnement actuel de la Caisse. Nous pouvons obtenir des réponses réglementaires par d'autres canaux.

L'agent sera repositionné dans un autre service où il existe des besoins plus pertinents.

Les élus déplorent ne pas être informés plus en amont de ces décisions de suppressions qui sont locales, et entraînent des modifications importantes pour les agents concernés. Ils déplorent également que les représentants du personnel ne soient ni concertés ni associés à ces décisions importantes. Ils s'inquiètent par ailleurs de ces suppressions et s'interrogent sur le devenir de la Caisse, compte tenu de la recherche permanente d'économies.

~~~~~

**INTELLIGENCE ARTIFICIELLE - CAMELIA**

La caisse bénéficie de 5 licences réparties par branche, pour expérimentation. Camelia est une IA non reliée à Internet, pour garantir la sécurité des données. Elle permet par exemple de synthétiser des données, réaliser des tableaux etc. L'intelligence artificielle est amenée à se développer et le sujet de ses modalités d'utilisation pourrait faire l'objet d'une négociation syndicale.

~~~~~

CENTRE EXTERIEUR - YOGA

La Direction est ouverte à réétudier la demande de mise en place de cours de yoga à l'agence de Cluses, dans la salle de restauration. Une proposition « clés en mains » (créneaux possibles définis par les agents, coordonnées d'un professeur potentiellement intéressé...) va donc être transmise pour évaluer la faisabilité.

~~~~~