



Edition n° 11 - CSE du 13 Novembre 2025

~~~~~

### **PHILEAS APPLICATIFS ET YEATI**

Un raccourci vers le site YEATI est désormais installé sur PHILEAS APPLICATIFS - Liens internet.

~~~~~

PROJET DE FERMETURE DE LA PFS A 17H

Concernant l'accueil téléphonique, la CNAM exige une amplitude d'ouverture nationale de 8h30 à 17h00 dès 2026.

Un groupe de travail a été constitué et étaient composé de CRC, référents techniques et RU. 3 options d'horaires ont été proposées.

Option 1 : 3 jours à 08h00 (8h20 / 12h00 – 12h45 / 17h05)
2 jours à 06h55 (8h20 / 12h00 – 12h45 / 16h00)

Option 2 : Groupe 1 : 08h20 / 16h35
Groupe 2 : 08h40 / 16h50
Groupe 3 : 08h50 / 17h10

Option 3 : Amplitude horaire quotidienne 8h25 / 17h05
avec une pause méridienne de *1h00.

La Direction reconnaît que modifier les horaires de fermeture de la PFS peut avoir un impact sur les organisations personnelles et souhaite le limiter. Elle affirme que pour l'instant aucun changement d'horaire n'est prévu pour l'accueil physique.

Résultat des votes réalisés par les CRC :

Option 3 : Inenvisageable puisque basé sur contrat à 39h qui n'existe pas dans notre organisme actuellement.

Option 2 : Non retenue à 25% des votes

Option 1 : Retenue à 75% des votes.

La CFDT a alerté la Direction sur la durée de la plage d'appel de 4h20 l'après-midi qu'elle considère trop longue et demande un test grandeur nature avant une prise de décision pour que les CRC puissent tester les deux options (1 et 2).

La Direction considère que l'option 2 est difficile à mettre en place en termes de planification. Un test sur l'option 1 commencera dès que les élus auront rendu leurs avis.



~~~~~

## RELATION CLIENTS EN BACK OFFICE

La Direction envisage de mettre en place un coaching « Relation clients » auprès de tous les agents BO qui sont amenés à téléphoner.

Ce coaching commencerait en Décembre 2025 par le service RI, qui en est demandeur.

Par ailleurs, PINK SODA, l'outil de téléphonie présent sur la PFS, serait généralisé aux agents du BO.

Les élus CGT et CFDT alertent, dans ce cas, sur la nécessité de revoir les objectifs de productivité.

Des objectifs chiffrés sur les contacts sortants sont donc à prévoir.

Une formation d'une demi-journée sera organisée par le Front Office.

~~~~~

POINTS DE COMPÉTENCE

La Direction rappelle les critères d'attribution des points de compétence :

- Atteinte des objectifs EAEA,
- Implication dans le poste,
- Savoir- être et posture.

La campagne n'étant pas encore terminée, la diffusion de la répartition sera faite plus tard. Toutefois, aucune information nominative ne sera réalisée : au mieux, une répartition par processus sera diffusée.

La CFDT demande à la Direction de rappeler à tous les managers d'avoir à prévenir l'ensemble de leurs équipes, après que les agents concernés par l'obtention des points aient été avisés ; car certains agents n'étaient pas informés que les décisions avaient déjà été prises.

La Direction reconnaît que cette communication doit être réalisée par tous les managers et rappelle que les points de compétence, s'ils sont attribués, sont consultables en premier lieu dans ALINEA.

~~~~~

## RECRUTEMENT ET CLASSIFICATION

Aucune information n'est donnée sur la « classification » lors des entretiens de recrutement mais les informations concernant la rémunération en général (salaires et primes) sont abordées.

~~~~~



~~~~~

## ACTUALITÉ DES PÔLES

**Pôle loisirs :** Un séjour à Majorque en octobre 2026 a été proposé.

**Pôle sport :** Des réductions sur de nombreuses salles de sport du département ont été négociées et une communication sera faite prochainement aux agents.

**Pôle enfance :** 270 inscrits sur 300 places pour le film de Noël ! Les inscriptions sont encore possibles.

La carte LCE 2026 est disponible.

~~~~~

POINT BUDGÉTAIRE ETPMA EN LIEN AVEC TRAM

62.75 ETP de l'ELSM ont été intégrés, ce qui représente 72 / 73 agents.
Des mouvements ont eu lieu : 1 arrivée, 2 départs
(un hors région et une démission - qui sera remplacée).
D'autres mouvements sont en cours.

~~~~~

## ENTRETIEN PROFESSIONNEL

Il est rappelé que l'Entretien Professionnel (EP) est une obligation. Il devrait, idéalement, avoir lieu en dehors de l'entretien annuel d'évaluation.  
3 EP doivent être réalisés sur une période de 6 ans (2 EP périodiques et 1 EP renforcé).  
Les élus alertent la Direction sur le fait que certains managers ne maîtrisent pas toujours l'EP et que les agents ne connaissent pas leurs droits au Compte Personnel de Formation ni les possibilités de bilan de compétence qui leur sont proposées.

~~~~~

EVOLUTION DU DISPOSITIF DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊT DANS LE CADRE DE TAM

La Direction rappelle que TAM a un impact sur les questions de déontologie et que la Charte de déontologie doit évoluer avec l'intégration des agents du SM.

~~~~~



## NOTE DE CADRAGE POLITIQUE DE LOGEMENT

En 2026, un accompagnement au travers d'un webinaire sera proposé aux agents pour leur expliquer comment l'employeur peut les aider dans leur recherche de logement.  
Il est noté une très bonne coordination actuellement entre l'employeur et le CSE pour apporter un soutien aux agents dans leur recherche de logement.

~~~~~

SOS IJ

Ce dispositif, testé dans le Rhône, sera étendu à notre département au 01/12/2025.
SOS IJ permet, aux médecins qui en ressentent le besoin, de s'adresser à une plateforme lorsqu'ils ont un doute sur l'opportunité de délivrer une prescription d'arrêt maladie.

~~~~~

## DIAGNOSTIC - ACCOMPAGNEMENT AU SERVICE IJ

Une auditrice de la CNAM a été diligentée pour réaliser un diagnostic aux IJ. Les contours de sa mission ont été posés le 19/11/2025 et elle interviendra du 1er au 5 décembre 2025 au sein du service.

L'objectif est d'analyser le mode d'organisation, le pilotage et les résultats du service IJ.

A cette occasion la Direction rappelle que la mutation sur l'outil ARPEGE Travailleur Salarié n'est plus envisagée pour le moment.

~~~~~

TRANSFORMATION DE L'ASSURANCE MALADIE

La suite du processus TAM est maintenant l'intégration des agents de l'ELSM dans les différents services de la caisse.

Un organigramme cible sera mis en place d'ici juin 2026.

Certains changements ont donné lieu à des points de tension :

- Les trois Jours de Direction concernant uniquement les employés, les praticiens n'en bénéficieront pas.
- L'obligation d'un badgeage par jour pour les cadres au forfait (comme pratiqué au sein de la CPAM actuellement).
- Plus de places de parking réservées.
- Les praticiens devront utiliser OSCAR.

~~~~~



~~~~~

DPM

La Direction indique qu'il est prévu de réaliser une DPM par an afin de ne pas bloquer des agents qui souhaiteraient entrer dans le dispositif parce que certains titulaires de la DPM ne postulent pas aux appels de candidatures lancés.

~~~~~

## **ABSORPTION DE LA MGEN**

La CFDT a questionné la Direction car la MGEN utilise depuis peu nos outils de production. Elle se demande si à terme la CPAM va absorber la MGEN. C'est envisageable en effet...

~~~~~

CHAUFFAGE

La CFDT alerte la Direction sur le fait que les agents souffrent de la température jugée bien trop fraîche, dans les bureaux et à l'accueil, ce qui engendre un manque de confort de travail au quotidien.

La Direction répond qu'elle obéit à des consignes nationales auxquelles elle ne peut pas déroger.

Elle envisage de tester le remplacement des menuiseries dans un service ciblé. Si l'expérience est probante, elle entrera en discussion avec la CNAM sur la question du financement de ces travaux colossaux. Le test est prévu pour cette fin d'année 2025.

La Direction explique qu'il est impossible de refermer la partie haute de l'accueil car les travaux sont trop onéreux.

Nous sommes donc en droit de se questionner sur le coût que représentera le changement des menuiseries sur tout le bâtiment. La Direction affirme que la CNAM est ouverte sur le sujet.

~~~~~