



## **Edition n° 5 - CSE du 21 mai 2026**

~~~~~

### **ACCULTURATION DES AGENTS DU SERVICE MEDICAL**

Concernant l'acculturation, tous les nouveaux embauchés au Service Médical auront bien accès au processus d'acculturation classique, comme tous les agents CPAM.

Dans le cadre de TAM, il s'agissait plutôt d'une intégration avec période d'immersion dans les services pour les agents qui l'ont souhaité. Le même procédé d'entretien RH avec possibilité d'immersion aura de nouveau lieu dans la phase 2, actuellement en cours. Les agents qui seront vus prioritairement sont ceux qui seront concernés par un changement de rattachement, dans l'organisme, mais tout agent pourra être reçu sur demande. Un recensement complet est en cours, et un bilan sera transmis au CSE du mois de juin,

~~~~~

### **DEPLOIEMENT DE LA SUITE**

En remplacement de Microsoft Office, et dans le cadre de la souveraineté numérique, l'Assurance Maladie a signé une convention le 1<sup>er</sup> avril 2026 pour déployer une suite numérique collaborative (LA SUITE), qui va à terme, remplacer les outils bureautiques ; le premier outil sera Visio qui remplacera ZOOM. Le déploiement devrait s'étaler sur 2 ou 3 ans, mais certaines personnes conserveraient des applicatifs Microsoft spécifiques, qui nous sont nécessaires (tableaux de bord).

~~~~~

### **OUTIL CERES**

C'est un outil développé par la CPAM du Rhône ; une version livrable sera fournie fin mai, début juin, mais elle ne permettra pas une anonymisation complète (initiale du prénom et nom complet). La Direction reconferme être tout à fait d'accord sur le principe que les agents n'aient pas à communiquer leur nom, il s'agit pour le moment d'un problème d'outil en attente d'une solution complète. Une réglementation récente, liée à la Fraude, devrait permettre d'accélérer les choses.



## TUTORAT/FITA 2025

157 actions ont été valorisées qui concernent 57 agents, pour la Fita, et 129 actions ont été valorisées qui concernent 83 agents pour le tutorat.

| TUTORAT 2025               |                    |             |
|----------------------------|--------------------|-------------|
| Type de tutorat            | Coûts              | Nb tutorats |
| Tutorat "Alternance"       | 8 355,11 €         | 15          |
| Tutorat "CQP (MO/DAM/DNS)" | 2 123,02 €         | 5           |
| Tutorat interne            | 18 947,38 €        | 109         |
| <b>TOTAL GLOBAL</b>        | <b>29 425,51 €</b> | <b>129</b>  |

Aucune prime tutorat n'est mentionnée pour l'accueil d'Annecy qui forme régulièrement les nouveaux CRC qui arrivent en accueil.

Le nombre de tuteurs sur l'agence d'Annemasse semble incohérent avec le nombre d'agents travaillant sur le site.

Concernant le service IJ, le nombre de tutorats semble peu important, en regard du nombre d'agents recrutés.

Les élus CFDT demandent des clarifications sur les chiffres communiqués qui sont peu lisibles sur la partie Relation Client, car comptabilisés à la fois sur la RC, la PFS, et les accueils extérieurs ; les chiffres donnés pour les IJ sont également à clarifier. La Direction transmettra les informations complémentaires demandées.

~~~~~

### COMPANY CUP

Actuellement, il y a 62 inscrits, pour un coût de 10 102 euros, et 650 euros pour les tee-shirts. Il n'y a pas de prise en charge des repas.

~~~~~



## ENQUETE IFOP

Une restitution de l'enquête IFOP, LGBTQIA+, de janvier 2026, est attendue lors du webinaire CNAM du 4 juin ; il n'y aura pas de données par caisse, c'est une restitution par Branche, mais la Direction communiquera tout de même les éléments transmis lors de ce webinaire.

~~~~~

## FORFAIT MOBILITE DURABLE

L'UCANSS a confirmé que les agents qui bénéficient du forfait mobilité, ou d'une prise en charge d'abonnement transport ont un retrait de 4 euros par mois, qui n'est pas mentionné dans l'accord est FMB, mais qui relève d'une disposition réglementaire de base ; il n'y a donc pas lieu de régulariser.

~~~~~

## BILAN SOCIAL 2025

Les élus CFDT demandent un état au 30 septembre 2025, pour pouvoir prendre en compte l'intégration du service médical, et l'impact sur les changements de niveaux mentionnés au bilan, par rapport aux changements de niveaux induits par la classification. Seule la catégorie des praticiens conseil apparaît clairement. ; la Direction va fournir un bilan de la transposition à l'issue de la mise en place de la nouvelle classification et un bilan TAM avec la ventilation précise des effectifs du service médical.

**S'agissant d'une consultation, les élus CSE rendront leur avis dans les délais autorisés ; le détail des avis sera annexé au procès-verbal.**

~~~~~



## SOS IJ

Le dispositif mis en place depuis décembre est destiné aux professionnels de santé (médecin) pour alerter sur des situations spécifiques d'assurés, via la messagerie sécurisée médicale, qui existe déjà; les problématiques pour lesquelles les médecins peuvent utiliser ce dispositif sont les suivantes :

- Problématique en lien avec le poste de travail ou employeur : le motif de complexité vient de la difficulté pour le médecin d'accéder à des interlocuteurs permettant de prendre en charge ces situations. Les médecins évoquent des difficultés à joindre la médecine du travail, et indiquent se retrouver souvent en situation de porte-à-faux vis-à-vis de patients en conflit avec leurs employeurs.
- Interrogation sur la poursuite des IJ / de l'arrêt de travail : le motif de complexité est d'ordre médical. Le médecin fait par exemple face à un patient polypathologique, ce qui complexifie le maintien/retour à l'emploi ou encore nécessite un échange avec un médecin conseil de l'Assurance Maladie.
- Interrogation sur la gestion administrative des IJ / des arrêts de travail : le motif de complexité est d'ordre administratif. Par exemple, le médecin a pu commettre une erreur de saisie ou une saisie d'arrêt de travail est à modifier, fait face à une difficulté technique sur un arrêt de travail, les IJ de son patient ne sont pas payées par la CPAM.
- Fragilité financière, sociale ou problématique d'accès aux soins : L'environnement médico-économique peut en effet complexifier le suivi du parcours du patient, compromettant ainsi son retour à l'emploi.

A terme, SOS IJ a vocation à constituer un vecteur privilégié pour favoriser la reprise du travail en mobilisant l'ensemble des acteurs médicaux (médecin traitant, médecin conseil et médecin du travail) et l'offre du service social.

Le dispositif permet d'obtenir une réponse de 1er niveau et de réorienter éventuellement vers le bon service expert (service médical, service administratif, service social) en fonction de la nature de la demande. Il y a eu 98 demandes traitées, dont 26 en PFS médicale 1er niveau, à Lyon. En niveau 2, 39 demandes traitées pour la DM, 20 pour les PE, 2 à la mas, 2 au service social. Dans d'autres départements, il y a beaucoup plus de demandes qui vont au service social. Il semblerait que les PS fassent bon usage du dispositif SOS IJ et en soient par ailleurs satisfaits.

**S'agissant d'une consultation, les élus CSE rendront leur avis dans les délais autorisés ; le détail des avis sera annexé au procès-verbal.**



## POINT IJ

La Direction alerte sur le fait que la CNAM estime que par rapport à des caisses de dimensions similaires, nous aurions quasiment 20 ETP de trop. Les dossiers Phare ne représentent que 15 % d'anomalies qui concernent en fait des dossiers frontaliers, et seules 10 % des N2 du front office sont injustifiées.

La direction ne considère pas ce chiffre comme probant, mais concernant la gestion globale des processus et sur la productivité interne, il y a des efforts à faire. S'agissant de productivité moyenne, on entend bien qu'il y a des agents pour qui il n'y a pas de problèmes et d'autres qui ne sont sans doute pas à l'attendu ; selon qu'il s'agisse d'un défaut de formation, ou d'agents qui ne peuvent pas ou ne veulent pas bien faire, les solutions d'accompagnement ne seront pas les mêmes.

Nous ne collaborons jusqu'à présent à aucun groupe national. Actuellement, quatre grands groupes de travail sur les IJ sont en cours, avec d'autres caisses du réseau. Julien JAMET, DCF, participe au groupe « harmonisation des pratiques » : début juin, 6/7 CPAM étudieront simultanément 12 cas théoriques pour voir les processus de traitement de chacun, sur un même sujet.

Les autres groupes travaillent sur les « relations employeurs », les « aspects réglementaires », avec notamment des points de vigilance sur des fiches DMU contradictoires, et l'« accompagnement du changement ».

La Direction se dit une fois encore prête à signer des allègements de procédure.

Il y a, par ailleurs, du benchmark avec d'autres caisses sur des thématiques IJ.

La Direction souhaite des tableaux de bord sur la dématérialisation/injection (taux de dématérialisation des arrêts de travail, des attestations de salaires, nombre de visites employeur...) pour permettre de déterminer nos axes d'améliorations ; nous n'utilisons pas suffisamment les téléservices.

Aujourd'hui, le service est dans une phase lourde de réorganisation.

~~~~~



## **MODULATION ACCUEIL THONON POUR LE G7**

La Suisse a mis en place 7 postes frontières, et des contrôles sont déjà en cours. Le site de Thonon sera fermé aux assurés pour éviter des déplacements du public dans la zone, mais il restera ouvert en back-office, pour les agents qui ne peuvent pas ou ne veulent pas télétravailler. Annemasse est actuellement hors zone d'exclusion, mais cela pourrait être revu et modifié au niveau de la suisse

Une communication sera faite au public quand toutes les infos seront confirmées.

~~~~~

## **SEMAINE QVCT 2026**

La semaine de la QVT se déroulera du 15 au 19 juin 2026, avec les objectifs d'agir sur la prévention des risques psychosociaux au sein de l'organisation, sur les leviers du bien-être mental pour limiter le désengagement et les absences, améliorer le bien-être et ainsi la qualité de service, renforcer la cohésion des équipes et la motivation des agents, promouvoir l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle, et lever les tabous sur la santé psychologique en entreprise.

Les initiatives accessibles visant à favoriser les échanges et à donner aux salariés les clés pour préserver leur équilibre psychologique seront privilégiées.

Lundi 15 : formation Syfadis obligatoire – « Parlons santé mentale », 45min

Mardi 16 : Médiation animale – 8 séances entre 11h15 et 14h15. Un prestataire interviendra avec ses 6 chiens, dans le patio (siège), avec pour objectifs, la réduction du stress, la réduction de la charge mentale, le renforcement des liens.

Mercredi 17 : Footing/marche collectif – siège + sites extérieurs. Plusieurs créneaux de départ

Jeudi 18 : Massage assis (siège) : 15h45-19h. Afterwork (siège) 17-19h, et un Middlework va être proposé aux sites extérieurs (Annemasse, Cluses, Thonon)

Vendredi 19 : Atelier (webinaire) « Sensibilisation au sommeil » - 12h15-13h15

Tout au long de la semaine, 1 jour, 1 info sur le thème de la santé mentale, Fresque du bien-être, à disposition des salariés dans chaque accueil salarié (tous les sites) Une enquête de satisfaction sera proposée à l'issue, avec pour objectif d'évaluer l'intérêt des salariés et les axes d'amélioration.



## ACTUALITES DES POLES

**Pôle Sports** : 36 participants à la sortie Tir à la Carabine, une soirée Bowling va être organisée en septembre à Annecy ; un devis a également été demandée au Bowling d'Annemasse, pour les centres extérieurs.

**Pôle Enfance** : devis et étude en cours pour Noël.

**Pôle Vacances** : la campagne de recueil de souhaits par mail pour les ANCV a été lancée ; une réponse était attendue au 1<sup>er</sup> juin, pour déterminer si l'agent souhaite des chèques vacances papier, dématérialisés ou les deux.

**Pôle Culture** : le TreQ du Livre organisé par LCE, a eu lieu le 26 mai 2026, au Rabelais. Une présentation de la saison Bonlieu Scène Nationale 2026/2027 a lieu le 2juin, pour les CSE.

~~~~~