



Edition n° 6 - CSE du 18 juin 2026

~~~~~

### PRESENTATION DES COMPTES DU CSE 2025

La trésorière a présenté les comptes 2025. L'exercice présente un excédent de 83 305.13 €, réparti à hauteur de 79 801.17€, pour les Activités Sociales et Culturelles et 3503.96€ pour les attributions Economiques Professionnelles.

La proposition pour l'excédent AEP est de l'affecter en report à nouveau créateur. Le bénéfice du budget de fonctionnement sera consacré à la formation des nouveaux élus.

La proposition d'affectation pour l'excédent ASC est la suivante :

25 000,00 € affectés à la réserve « Grand voyage »

2 000,00 € affectés à la réserve « Petite sortie »

40 000,00 € affectés au report à nouveau ASC

12 801,17 € affectés aux autres réserves

La Direction s'étonne du montant des réserves budgétaires du CSE. Les trésoriers rappellent que depuis 2020, différents événements sont venus impacter la gestion du CSE : le confinement lié au Covid, le changement de législation sur l'attribution de prestations au CDD sans carence, l'intégration du service médical, une équipe restreinte sur le précédent mandat...Par ailleurs, les habitudes des agents changent, il y a eu moins de dépenses vacances, les « petits » voyages n'ont pas plus ; peut-être faut-il élargir les forfaits remboursements d'activités ? Les élus ont acté, en 2026, l'attribution de chèques-vacances d'un montant identique de 300 € pour l'ensemble des salariés, et non pas selon le coefficient, et d'augmenter le financement du voyage à Bali.

**S'agissant d'une consultation, les comptes et la proposition d'affectation sont approuvés à l'unanimité des élus.**

~~~~~



DECLARATION DE LA DIRECTION

La Direction se dit insatisfaite du déroulement du CSE ; il y a trop de questions/réclamations individuelles et collectives. Le sujet n'est pas de censurer les questions, bien que selon la Direction, certaines ne devraient pas figurer au CSE. Il est souhaitable d'intégrer les sujets de manière globale, par un point complet prévu dans l'ordre du jour, cela doit être planifié. Par ailleurs, des messages peuvent être adressés à la Direction sans attendre le CSE, des tracts peuvent être transmis aux agents, etc... La Direction estime que l'intégration de sujets dans un point à l'ordre du jour permet d'apporter des éléments de réponse plus complets et pertinents, en amont du CSE, ce qui ne serait pas le cas, via les réclamations collectives et individuelles. Par ailleurs, le CSE n'aura jamais la primeur des interventions et des intentions. Le CSE doit simplement être informé et consulté, avant toute mise en œuvre. Chacun doit être à sa place. Il faut faire les choses dans le bon ordre et avec le bon niveau d'informations.

~~~~~

## **POINT ACCUEILS**

Concernant le mouvement de grève de l'accueil d'Annecy, la Direction estime avoir été conciliante ; de son point de vue, les sujets de revendications portés par les CAM, ne seraient pas totalement couverts par le préavis de grève en cours dans notre caisse. La CFDT renvoie la Direction vers les voies compétentes pour contester cette grève s'il elle l'estime illégale. S'il y a eu de nombreuses questions à ce CSE sur l'organisation, le fonctionnement des accueils et du grand front-office, cela tient à une situation tendue à l'accueil, et sur des points et questionnements qui ont été abordés à plusieurs reprises, dans le service et également en CSE, et sur lesquels les agents ont le sentiment de ne pas avoir été entendus, ni d'avoir obtenu de réponse. C'est aussi ce qui a conduit à un mouvement de grève, et il est bien dommage qu'il faille en arriver à de telles positions pour être réellement écoutés.

Concernant les écoutes client du Front-Office, en matière d'appels sortant, la Direction précise avoir eu connaissance tardivement d'un élément ; s'agissant d'informer les assurés de l'éventualité d'un enregistrement de leur conversation, la Direction revient sur la position précédente et confirme qu'il est obligatoire d'avertir l'assuré ; l'absence de cette information à l'assuré sera pénalisante pour l'agent. La Direction renvoie à la note d'information qui avait été présentée en CSE : finalité, accès, durée de conservation des écoutes, etc....



## POINT ACCUEILS (suite)

Concernant les titularisations de CDD, le discours avancé, c'est qu'aujourd'hui le salarié est en CDD, et qu'il pourrait y avoir un CDI, s'il existe une disponibilité en termes d'ETPMA et de budget, mais également, côté salarié, si la tenue de poste est celle attendue.

Il arrive que certains nouveaux embauchés ne donnent pas satisfaction, il n'est donc pas question, en ce cas, d'une titularisation en CDI. La Direction essaie d'anticiper pour ne pas informer le salarié, au dernier moment, quelle que soit la suite donnée.

Concernant l'accueil d'Annemasse, la proximité de la Suisse pénalise fortement la caisse qui n'arrive pas à fidéliser les équipes. Cela occasionne de l'entraide et des déplacements réguliers d'agents, principalement d'Annecy, pour maintenir l'ouverture au public, le matin. La récente lettre réseau sur les stratégies d'accueil ne permet pas la fermeture d'un site, sans en ouvrir un autre, et par ailleurs, il n'est de toute façon, pas souhaitable, ni envisagé, de ne pas maintenir un accueil sur Annemasse, compte-tenu de la fréquentation de l'agence, et des besoins sociaux. Il faut peut-être adopter d'autres modalités d'ouverture d'accueil, avec par exemple, des journées complètes d'accueil et des journées de back-office. La CFDT évoque le fait que le responsable d'unité à ANNEMASSE pallie l'absence d'agents en accueil par sa présence en continu dans l'espace libre-service, que ce n'est pas son rôle, et que cela impacte forcément sa charge de travail. La Direction précise que le recrutement récent d'un responsable d'unité relation client, en mode volant, permettra aussi de soulager l'accueil d'Annemasse, sur ce point. Il y a également sur Annemasse, un sujet d'accompagnement et de formation, puisque les deux agents les plus expérimentés mettent fin à leur contrat.

Concernant le problème de fond en accueil physique, notamment en termes de visibilité sur le planning, il y a une vigilance à avoir sur le fait que ces plannings sont prévisionnels, et que des plannings à la quinzaine restent incertains. Sur la question de la montée en charge, il y a des sujets d'accompagnement et de formation : former beaucoup et très vite sur de la théorie, avec le risque de perdre les agents en route, ou former de manière plus ciblée, avec une mise en pratique immédiate. Sur des agents CRC, en poste depuis parfois le début de l'expérimentation, et dont la montée en charge n'est pas satisfaisante, il y a, pour la Direction, des sujets d'accompagnement individuels. Il faudrait par ailleurs pouvoir mettre en place une planification de passage en accueil plus régulier, pour ne pas perdre les acquis entre des passages en accueil trop éloignés.



## **POINT ACCUEILS (suite)**

Il y a également un mix à faire entre les compétences et appétences de chacun, en rappelant qu'il y a une attente importante sur la partie téléphonique de la part de la CNAM et des assurés. Le roulement avec 4 jours d'accueil téléphonique représente donc moins de temps passé en accueil physique, donc moins d'aisance dans la pratique d'un métier différent de celui de l'accueil physique et avec des impacts directs sur le temps consacré à chaque assuré (souvent trop long) en accueil libre-service.

Le sujet des attestations de droit est à travailler en amont, avec d'autres administrations, afin que ces documents ne soient plus systématiquement réclamés dans les démarches. Les CAM demandent pour leur part à retrouver leur habilitation individuelle à les délivrer sans avoir à solliciter systématiquement les managers de proximité, déjà bien occupés.

Concernant l'accueil ANGELA, pour être référent Angela, il faut être ouvert en continu. Il va donc falloir voir comment il est possible d'organiser les choses (conditions d'obtention à décliner localement, il y a eu une formation nationale sur le sujet).

Concernant les agents pouvant faire l'objet de harcèlement de la part du conjoint, ils sont orientés vers l'assistante sociale, la CPAM avisera les forces de l'ordre, si nécessaire. La DRH doit être informée en amont.

La CPAM appuie les demandes de mutation des agents, sans garantie d'obtention.

Toutes les questions auxquelles il n'a pas été répondu, sur l'intégration des CRC, les phases du tutorat, l'articulation entre les activités...et celles auxquelles, il a été répondu de manière partielle, feront l'objet d'un retour lors d'un prochain point global sur les accueils, en CSE.

~~~~~

PERMANENCES SERVICE INFORMATIQUE

Les agents de la production sont contents de pouvoir être dépannés en cas de soucis, dès la prise de poste à 7h. Le suivi spécifique a été plus ou moins abandonné, car cette permanence est à présent actée et bien intégrée au niveau du service informatique ; le comptage initial n'était destiné qu'à évaluer le nombre de demandes pour vérifier la pertinence de l'offre. On relève 15 demandes en moyenne par mois, dont la moitié sont des urgences et ont lieu avant 7h30.



CPAM de la Haute-Savoie



GREAT PLACE TO WORK

Les plans d'actions, suite à l'enquête, ont été reçus très récemment. Il n'est pas certain que ces plans d'actions soient présentés par service, mais les actions que la Caisse souhaite mettre en place ou développer feront l'objet un point en CSE, en temps utile.

~~~~~

## **COMMENTAIRES DANS LIAM**

Les commentaires doivent respecter le règlement intérieur, que ce soit dans des communications internes ou externes (anonymat, neutralité du service public...) et plus globalement le respect, tout court, est attendu.

~~~~~

AVAYA

C'est un sujet de branche récurrent. De nombreuses interventions ont eu lieu, et beaucoup de correctifs déployés, sans amélioration véritable. Des remontées nationales sont en cours.

~~~~~

## **DPM**

La prochaine campagne DPM aura lieu à l'automne.

~~~~~

COUT DU CARBURANT

La Direction réaffirme qu'elle suit la ligne UCANSS/CNAM, qui ne prévoit actuellement aucune disposition particulière (télétravail, prime...) pour pallier l'augmentation des coûts du carburant.

~~~~~

## **RSO**

Une discussion est en cours, sur l'éventualité de mettre une salle à disposition pour le YOGA à ANNECY, à charge pour les agents de gérer et régler directement le professeur de yoga. Si la possibilité est validée pour Annecy, la faisabilité pour les centres extérieurs sera étudiée également.

Les modalités des activités de la semaine QVCT ont été adaptées pour les centres extérieurs.



## OUTIL BREVO

Actuellement, le marketing opérationnel (Assurés, employeurs et PS) utilise l'outil DMC pour gérer le lancement de campagnes mails et SMS ; cet outil devient obsolète au regard des fonctionnalités proposées, il est peu pratique dans la gestion de l'envoi des campagnes et plus cher par rapport aux autres outils du marché.

Un benchmark réalisé auprès d'autres CPAM du réseau a permis de trouver un nouvel outil du marché, BREVO, solution de marketing tout-en-un, plus performant en termes de données de suivi et de campagnes clé-en-main, moins cher et permettant plus d'utilisateurs par compte (coût DMC 2025 : 33 112.00 euros, estimation prévisionnelle pour BREVO : 28 866.00 euros).

**S'agissant d'une consultation, les élus rendront leur avis dans les délais impartis.**

~~~~~

INTEGRATION IJ/AT

Audrey HOUSIERE a présenté un premier niveau d'info sur le projet de liquidation des IJ/AT par le processus RECO -AT/MP. L'idée est d'avoir un process qui gère de bout en bout l'étude de la matérialité AT/MP jusqu'au versement de l'IJ AT/MP, en passant par la dimension médico administrative de la reconnaissance AT/MP.

Cela permettra un pilotage unifié, visant à éviter les ruptures de traitement lié au ping-pong entre service, et une réorganisation de l'activité qui présente actuellement des délais dégradés. Le calendrier retenu est guidé par un impératif de continuité et de sécurité managériale (il n'y a pas de responsable actuellement aux IJ). L'enjeu est l'amélioration de la qualité de service et du délai de liquidation (ramené à 31 jours cette année), mais aussi d'équilibrage de portefeuille RH.

Aujourd'hui, il y a 4 agents qui traitent uniquement de l'AT/MP, et 3 agents qui font des IJ AS et des IJ AT/MP, plus une chargée d'étude AT/MP, dont le périmètre s'est étendu ; les RT sont partagés sur les 2 risques, il en est de même pour le management. Jusqu'alors la coordination entre matérialité et liquidation était quasi inexistante.



INTEGRATION IJ/AT (suite)

Sur la partie méthodologie de travail, il s'agit de profiter de l'été pour approfondir l'étude de l'organisation actuelle et pour « benchmarker » avec d'autres caisses ; un intérim de pilotage sera mis en place dès fin juin/début juillet pour dégager du temps aux chefs de projet, afin qu'ils soient en prise avec les réalités de terrain et concertation avec les équipes. Poursuite du calendrier en septembre avec validation de la ligne de cadrage en CODIR et la présentation d'un organigramme cible au 15/9 pour mise en œuvre, à l'automne, après consultation du CSE.

Le pilotage de projet est confié à Seif Balhoul, qui se rapproche du DPP pour étude chiffrée de la charge /ressources, en association les services supports pour l'accompagnement au changement pour les personnels, et l'accompagnement de l'impact logistique du transfert de personnes.

La nouvelle responsable arrive dans le service le 17/8/2026.

Des entretiens RH vont être menés pour sonder les agents volontaires pour basculer sur la partie IJ/AT, il y a un enjeu de polycompétence AS/AT sur les PRN plus simples.

~~~~~

## **TASK FORCE IJ**

Cette TASK FORCE a été validée après l'audit CNAM, mis en place en juin, avec une entraide principalement du front office accueil sur AP DSIJ, en 1ère quinzaine. Cela participe à la résorption du stock. L'entraide a permis de traiter près de 1000 AP sur 15 jours et Audrey HOUSIERE adresse ses remerciements.

La 2<sup>ème</sup> quinzaine est fléchée sur le traitement des échéances clients mater/pater, conjugué avec une entraide Phare (4000 dossiers en juin) pour un solde plus sain côté production, bien qu'il y ait pour l'instant peu d'amélioration sur les réclamations de la Relation Client.

Une action coup de poing est prévue pour déstocker l'instancier MATIS, car c'est ce qui engorge les services et entraîne des ruptures de paiement pour les assurés. Les RT ont été formés sur MATIS pour déploiement ensuite à quelques agents.



## **TASK FORCE IJ (suite)**

Le traitement des PRN tardive doit pouvoir être fluidifié, par des simplifications, ce qui diminuerait les contentieux avec les assurés, sur cette thématique. L'autre approche serait de mettre toutes les ressources sur la Relation Client, mais dans ce cas, on prend du solde sur d'autres activités qui finissent aussi par rejaillir sur la RC.

Une entraide phare est possible en juillet et août sur les IJ AS et AT. On espère une baisse de flux d'entrée en IJ durant la période d'été. Il y a une incertitude sur l'impact du déploiement du congé de naissance ; les agents recrutés pourraient traiter, en complément, du travail simple, comme les rejets d'échéancier s'ils ont du temps disponible.

Toutes les activités ne sont pas engorgées, mais principalement la gestion des réclamations de la RC et les dossiers complexes (GED), sur lesquelles PHARE ne peut pas travailler. Si l'équilibre du socle d'activités est rompu, cela impacte tout le reste.

Une réflexion est en cours sur l'intégration, dans la TaskForce, des agents de Thonon, durant l'été pendant la fermeture de l'accueil de Thonon, la 1<sup>ère</sup> quinzaine d'août.

Info : 3 webinaires auront lieu les 25/30 juin et 3 juillet, à destination des employeurs pour les accompagner sur les démarches qu'ils ont à accomplir dans le cadre du CSN.

~~~~~

EXTREME UPDATE PCA

C'est un outil nationalisé depuis 2025, et labellisé, qui permet la centralisation de toutes les données personnelles et professionnelles, et des acteurs PCA, au même endroit. La nouvelle version de l'outil nécessite de rentrer à nouveau toutes les données. La saisie n'est pas obligatoire, mais la CNAM attend tout de même 80% de réponse, et mène des audits tous les 3 ans, via des exercices.

~~~~~





CPAM de la Haute-Savoie



## MESSAGERIE MUDt

Il existe une volonté de moderniser l'environnement de travail avec un outil plus rapide et plus intuitif et plus adapté. Cela passe par une gestion plus simple et plus économique, la rationalisation des outils et interfaçage les uns par rapport aux autres, et l'harmonisation d'une même version pour tous.

L'ambition est que cela soit fait rapidement dans l'été. Pour rappel, la CNAM s'est engagée à sortir de Microsoft en 3 ans, pour des outils et serveurs européens, bien qu'elle reste tout de même à présent sur des logiques de SharePoint.

Une nouvelle version d'office plus pertinente a été déployée, il reste moins d'une quinzaine de postes à migrer manuellement par le DSI. Cela consiste en une migration de messagerie vers un nouveau type de technologie (cloud) : au lieu de télécharger l'outil sur le poste, on a simplement un accès à l'outil, qui par ailleurs, n'est pas hébergé sur le serveur de la caisse. Cette technologie Cloud sera également mise en œuvre pour la gestion des mobiles (pas d'impact sur Apple, mais sur Android, cela nécessitera une réinitialisation du téléphone avant enrôlement).

Cela permet également de re-centraliser la gestion des authentifications sur un service unique, dans une logique de simplification (un seul mot de passe)

En termes de gestion, l'impact est moindre pour les utilisateurs, cela concerne surtout les équipes informatiques ; cela nécessite beaucoup de mises à jour qui embollisent le réseau, et doivent être faites en fin de journée, après le départ des agents mais avant 19h00.

Il n'y aura pas de changement d'adresse email. La messagerie OWA (client léger, messagerie à minima) peut-être intéressante en cas de PCA.

~~~~~



PHASE 2 TAM

La seconde phase, engagée entre le 28 janvier et le 18 mai 2026, s'est appuyée sur un travail de co-construction, pour définir une organisation, en réinterrogeant et le fonctionnement des activités médicales et administratives afin d'optimiser la coopération entre les différents acteurs et de renforcer l'efficacité de tous les processus, dans le respect des orientations stratégiques nationales définies par la CNAM.

Les travaux de la phase 2 ont été pilotés conjointement par le Directeur de la CPAM et la Directrice Médicale, en collaboration avec la Directrice médicale adjointe, et une cheffe de projet. Afin d'associer les collaborateurs concernés à la définition de l'organisation cible, plusieurs groupes de travail médico-administratifs ont été constitués autour des principaux processus métier : IJ, Invalidité, Reco AT/MP, ADL/DAP/Inaptitude, AOS, LCF/GDR. Les travaux se sont déroulés entre le 1er février et le 30 avril 2026 selon une méthodologie commune articulée autour de trois étapes, une phase de diagnostic et de cartographie des processus existants, une phase d'analyse collective des pratiques et d'identification des pistes d'amélioration, et une phase de construction de l'organisation cible et des nouveaux circuits de travail. Plusieurs instances de gouvernance ont accompagné le déroulement du projet (Comité de Direction dédiés au suivi de la transformation, des comités de pilotage, un comité projet). Les travaux menés ont abouti à l'élaboration d'un plan d'actions comprenant 38 mesures d'amélioration couvrant l'ensemble des processus étudiés, principalement orientées vers l'optimisation des circuits de travail, d'un projet d'organisation cible et d'un nouvel organigramme.

Dans le cadre du projet de réorganisation, une démarche d'information, de concertation et d'accompagnement collectif a été mise en œuvre tout au long de la phase 2 du projet. L'ensemble des salariés de la CPAM a été régulièrement informé de l'avancement des travaux au travers de communications diffusées sur l'intranet LIAM. Les collaborateurs de la Direction Médicale ont également bénéficié de temps d'échanges dédiés lors de plusieurs réunions de service, autour de l'avancement des travaux, des orientations retenues ; ce temps d'échange a également permis de répondre aux interrogations des équipes. Les plans d'actions issus des travaux ont par ailleurs été présentés pour validation aux Directions Déléguées et aux cadres stratégiques concernés lors d'une réunion en avril. Enfin, plusieurs réunions de restitution ont été organisées afin de présenter les conclusions des groupes de travail et le nouvel organigramme cible.



PHASE 2 TAM (suite)

Un dispositif d'accompagnement individuel est proposé aux collaborateurs concernés, reposant sur une approche personnalisée visant à sécuriser les parcours professionnels et à faciliter l'appropriation des nouvelles modalités d'organisation. Il intègre des mesures de repositionnement adaptées aux évolutions des missions et des responsabilités (formations individualisées, entretiens individuels RH, périodes d'immersion)

On replace tous les agents, y compris les gens absents depuis longtemps (ALS, congés sabbatiques...)

Un rattachement fonctionnel à la DM est acté pour toute question SM, peu importe le rattachement hiérarchique. La validation des congés revient par contre à la Direction Administrative.

Dans le cadre du projet de réorganisation, un état des lieux a été réalisé avec la MSSI, afin de garantir le maintien des exigences de sécurité du système d'information, de protection des données personnelles et de préservation du secret médical (revue des habilitations et des droits d'accès aux applicatifs métiers). Concernant l'environnement de travail, une analyse des impacts liés à l'aménagement des locaux sera conduite dès validation de l'implantation définitive. Il va y avoir une phase de travaux transitoires en attendant des travaux plus conséquents qui vont nécessiter un financement CNAM. Le projet est conçu sur la fin de la COG actuelle et restera à décliner sur la nouvelle COG (rapatriement PFS, aménagement accueil).

À l'issue de cette phase de co-construction, plusieurs livrables ont été produits et/ou seront transmis à la CNAM afin de formaliser les travaux menés et de garantir leur conformité aux exigences nationales liées à la transformation (organigramme cible de la caisse, note de contexte, présentation de la méthodologie déployée, plan d'accompagnement RH et prévention des RPS liés à la phase 2, plan de communication lié au projet TAM, présentation de la conformité de l'organisation aux règles de protection des données énoncées dans la LR-DDO-90/2025).

~~~~~

## QUESTIONS DIVERSES

La gestion centralisée des entretiens professionnels est confiée à Sandrine ROVASIO, pour répondre à une demande généralisée des managers qui avaient émis le souhait d'en être déchargés.

~~~~~



CPAM de la Haute-Savoie



ACTUALITES DES POLES

POLE PRET

Un prêt gros mobilier validé

POLE SPORTS/LOISIRS

Proposition d'une sortie Bowling à Annecy et Annemasse (pour les centres extérieurs), le 25 septembre à partir de 18h30.

POLE CULTURE

Pas de spectacle 100% cette année à Bonlieu Scène Nationale mais on continue à gérer les abonnements

POLE ENFANCE

Commande bons rentrée scolaire effectuée. Rien de décidé encore pour le spectacle de fin d'année

POLE VACANCES

Chèques vacances reçus et distribués la semaine prochaine - Pas de 100% dématérialisé pour le moment. La répartition s'établit comme suit :

44.21 % de chèques classiques
33.40 % de chèques connect
11.42 % de mix classique et connect
10.93 % sans réponse (donc par défaut ce sera chèque papier)

~~~~~