



EDITION° 7 - CSE du 7 juillet 2026

POINT CSSCT

Etat des déclarations d'AT

SERVICE	SITE	DATE ACCIDENT	TYPE ACCIDENT
ACC ANNEMASSE	ANNEMASSE	3/5/2026	TRAVAIL
EL74 ANNECY	ANNECY	3/2/2026	TRAVAIL
SERVICE PNI	ANNECY	4/9/2026	TRAVAIL
SERVICE LUTTE CONTRE LA FRAUDE	ANNECY	4/17/2026	TRAVAIL
OPT GDB	ANNECY	4/20/2026	TRAJET
Cellule unifiée recouvrement	ANNECY	4/21/2026	TRAJET
SERVICE INVALIDITE	ANNECY	4/20/2026	TRAJET
ACCUEIL ANNEMASSE	ANNEMASSE	4/23/2026	TRAJET
SERVICE FRONT OFFICE - ACCUEIL ATTENTIONNEL	ANNECY	4/28/2026	TRAJET
JGAU	ANNECY	5/21/2026	TRAVAIL
JG BEN	ANNECY	5/22/2026	TRAJET
SGA	ANNECY	5/26/2026	TRAVAIL

~~~~~



CPAM de la Haute-Savoie



## Bilans incidents accueil

| BILAN DES INCIDENTS FO 2026                 |  |        |                                                                   |  |  |  |  |  |        |
|---------------------------------------------|--|--------|-------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--------|
| Date du relevé : du 01/01 au 31/05/2026     |  |        |                                                                   |  |  |  |  |  |        |
| CANAL                                       |  | NOMBRE | ACTIONS MENEES                                                    |  |  |  |  |  | NOMBRE |
| ACCUEIL PHYSIQUE                            |  |        | Débriefings post incident avec l'agent (entretien cadre/agent)    |  |  |  |  |  | 13     |
| Agression verbale                           |  | 3      | Envoi d'un courrier à l'auteur pour rappel des règles de conduite |  |  |  |  |  | 8      |
| Agression physique                          |  |        | Dépôt de plainte ou de main courante                              |  |  |  |  |  | 0      |
| Sentiment d'insécurité                      |  | 1      |                                                                   |  |  |  |  |  |        |
| Atteinte ou risque d'atteinte au patrimoine |  |        |                                                                   |  |  |  |  |  |        |
| Menace physique                             |  |        |                                                                   |  |  |  |  |  |        |
| TOTAL                                       |  | 4      |                                                                   |  |  |  |  |  |        |
| ACCUEIL TELEPHONIQUE                        |  |        | DETAIL PAR AGENCE/PERMANENCE                                      |  |  |  |  |  |        |
| Agression verbale                           |  | 9      | Annecy                                                            |  |  |  |  |  | 1      |
| Sentiment d'insécurité                      |  |        | Annemasse                                                         |  |  |  |  |  | 1      |
| Menace physique                             |  |        | Cluses                                                            |  |  |  |  |  | 1      |
| TOTAL                                       |  | 9      | Thonon                                                            |  |  |  |  |  |        |
| MAILS                                       |  |        | Meythet                                                           |  |  |  |  |  |        |
| Agression verbale                           |  |        | Rumilly                                                           |  |  |  |  |  | 1      |
| Sentiment d'insécurité                      |  |        | Faverges                                                          |  |  |  |  |  |        |
| Atteinte ou risque d'atteinte au patrimoine |  |        | Bonneville                                                        |  |  |  |  |  |        |
| TOTAL                                       |  | 0      | Sallanches                                                        |  |  |  |  |  |        |
| TOTAL INCIDENTS                             |  | 13     | Plateau EPTICA                                                    |  |  |  |  |  |        |
|                                             |  |        | Plateau Prévention                                                |  |  |  |  |  |        |
|                                             |  |        | PNI annemasse                                                     |  |  |  |  |  | 1      |

## Matériel caissons

Pas de rachat de caissons pour le moment, car certains sont restés disponibles suite à l'amorce de mise en place du flex-office, et pourront être réutilisés. Par ailleurs, un inventaire est également en cours par rapport au matériel potentiellement disponible au SM.

## Retour visite CSSCT SM

Des inquiétudes subsistent dans les équipes sur le déploiement de la phase 2, et il y a eu des incompréhensions sur les contrats de travail, notamment ceux à temps partiel. Il y a des problèmes matériels liés au stockage des dossiers (matériels anciens). Les problèmes de chauffage et de climatisation sont les mêmes que dans le reste du bâtiment.

~~~~~



Climatisation et chauffage

Le sujet reste sensible dans tous les services, trop froid l'hiver, et trop chaud l'été. Il y a eu des tests sur l'isolation des huisseries qui pourrait permettre d'améliorer les choses été, comme hiver.

La Direction confirme que des mesures sont mises en place dès le passage en vigilance jaune canicule (au lieu de l'orange). Les agents dont les enfants sont scolarisés dans des établissements qui ne maintiennent pas l'accueil de l'après-midi pourront obtenir du télétravail exceptionnel supplémentaire. La demande doit être faite au manager qui la remontera au DRH, avec un avis sur la faisabilité en termes de continuité d'activité.

La CFDT expose les difficultés des accueils, dans les espaces libre-service, compte tenu des pics de chaleur récurrente. Le problème se pose également pour les assurés. La Direction informe que des brumisateurs seront distribués, cette semaine, pour soulager d'abord les sites extérieurs + FO et l'accueil ANNECY. La CFDT demande s'il est possible d'envisager un store, ou un film sur les pans vitrés dans la partie supérieure du hall d'accueil, à ANNECY ; elle demande également des mesures d'ajustement, quant aux modalités d'accueil avec un report de l'accueil de l'ELS sur des RDV physiques, ou une ouverture de l'accueil de 7h00 à 10h30, par exemple.

En termes de positionnement de bâtiment, il serait judicieux de prévoir par exemple une orientation de l'accueil physique côté UGAU, dans le cadre de la réorganisation globale à venir.

Le coût de la ventilation par rapport à la climatisation est beaucoup moins élevé (la consommation par rapport aux périodes antérieures à l'installation des brasseurs d'air est nettement minorée)

Des panneaux solaires ne seraient pas rentable au vu de notre exposition.

Il existe des problèmes d'ouvrants à revoir à Thonon, un doute existe sur le nombre d'ouvrants effectifs posés par rapport aux nombres facturés. Point à suivre.

Une étude est en cours de la pose d'un groom sur la porte de la cage d'escalier d'Annemasse, afin d'assurer la fermeture systématique de la porte. Il est rappelé également que les agents peuvent se replier dans les bureaux climatisés non occupés, ou se regrouper dans les espaces climatisés /ventilés.

~~~~~

## Caméra de surveillance entrée parking ANNECY

Le problème a été réglé, dans l'intervalle.

~~~~~



CPAM de la Haute-Savoie



Machine à café Thonon

Le prestataire actuel ne donne pas toute satisfaction, il y a des problèmes d'interventions récurrents.

~~~~~

## **Ascenseurs**

Le Panoramique est actuellement en panne ; une pièce cassée est en commande, le délai de livraison exacte n'est pas connu.

Différentes offres ont été reçues sur le marché ascenseur pour les travaux ; ceux-ci commenceraient au plus tôt en novembre /décembre 2026, avec une vraie modernisation du parc (intégrant la machinerie, câblerie, électronique...) pour une meilleure durabilité, et une maintenance facilitée.

Les travaux débiteront par le duplex, puis le panoramique et le monte-charge, pour un coût passé de l'évaluation initiale de 200000 à 400000 euros, et qui seront financés par la CNAM.

~~~~~

RAPPORT ANNUEL SITUATION COMPAREE H/F

L'essentielle de la séance de la Commission égalité H/F a été basée sur des explications sur l'évolution et l'historique de la caisse, au moins depuis 2022 (arrivée à la CPAM de B.MANIGLIER).

Ce qui est ressorti, c'est que la Caisse est plutôt bien positionnée sur cet item, mais que les choses sont toujours perfectibles.

L'effectif total au 31 décembre est passé de 585 en 2024 à 649 en 2025. La caisse compte 556 femmes (85,67%) et 93 hommes (14,33%) soit 649 agents, répartis comme suit :

Catégorie 1 (N2/N3): 90,58% de femmes et 9,42% d'hommes.

Catégorie 2 (N4 à N6) : 86,55% de femmes et 13,45% d'hommes.

Catégorie 3 (cadres supérieurs N7 à agents de Direction) : 69,23% de femmes et 30,77% d'hommes.

Catégorie 4 (Informaticiens) : 22,22% de femmes et 77,78% d'hommes.

Catégorie 5 (Praticiens Conseils) : 76,19% de femmes et 23,81% d'hommes.



RAPPORT ANNUEL SITUATION COMPAREE H/F (SUITE)

9,71% de l'effectif a bénéficié d'une promotion en 2025, réparti comme suit :

14,29% des hommes et 11,39% des femmes de la catégorie 1

8,33% des hommes et 9,71% des femmes de la catégorie 2

8,33% des hommes et 3,70% des femmes de la catégorie 3

14,29% des hommes et 0,00% des femmes de la catégorie 4

0,00% des hommes et 0,00% des femmes de la catégorie 5

Les métiers les plus représentés :

Technicien : 250/649 (39,81%) : 23,66% des hommes (22/93) et 41,01% des femmes (228/556)

Cadre technique : 131/649 (20,86%) : 27,96% des hommes (26/93) et 18,88% des femmes (105/556)

Référents techniques : 83/649 (13,22%) : 9,68% des hommes (9/93) et 13,31% des femmes (74/556)

Cadre management : 63/649 (10,03%) : 17,20% des hommes (16/93) et 8,45% des femmes (47/556)

Conseiller Relation Client : 56/649 (8,92%) : 6,45% des hommes (6/93) et 8,99% des femmes (50/556)

Pour la catégorie 1, les femmes représentent 90,58% et les hommes 9,42%

Pour la catégorie 2, les femmes représentent 86,55% et les hommes 13,45%

Pour la catégorie 3, les femmes représentent 69,23% et les hommes 30,77%

Pour la catégorie 4, les femmes représentent 22,22% et les hommes 77,78%

Pour la catégorie 5, les femmes représentent 76,19% et les hommes 23,81%

On note l'existence d'une mixité des emplois à temps partiel, 8,60% des hommes sont à temps partiel, et 17,81% des femmes.

La conciliation vie familiale et vie privée est une constante. La CPAM dénombre au 31/12/2025, 14 agents en Congé Parental d'Education sans solde (100% femmes), et 8 agents en Congé Parental d'Education à temps partiel (100 % femmes).

S'agissant d'une consultation, les élus rendront leur avis argumenté, dans les délais autorisés.

~~~~~



CPAM de la Haute-Savoie

## TAM PHASE 2

Le point a été abordé en information au CSE au mois de juin 2026.

Notre CPAM a souhaité aller très vite pour ne pas trop pénaliser les collègues qui attendent leur intégration effective, tout en restant dans la fenêtre de tir cadrée par la CNAM.

La Caisse a défini une organisation et un organigramme cible, ce n'est qu'un commencement, une phase TAM 3 sur le fond, les processus et les avancées va suivre, notamment avec la refonte de certaines pratiques.

Il n'existe pas d'outil ni de référentiel de pilotage à la Direction Médicale (partie OSCARR peu enrichies). Ce qui rend difficile les comparaisons et nous dévalorise peut-être ; nous sommes dans un département dynamique et le manque d'indicateurs précis ne permet de le mettre en évidence.

D'ici à la fin de l'année, nous aurons des référentiels de calibrage, moyens, etc...

Notre Caisse est volontaire pour tester PRISME dès cet été ; c'est un outil de ciblage des assurés en fonction de leur pathologie. Il remplace la requête unique, et permettra d'affiner le ciblage en amont, sur les assurés devant être reçu au SM (délai de convocation en fonction de la pathologie par exemple).

Il y a plus de personnes concernées en termes de changement de rattachement hiérarchique versant CPAM, que version service médical.

Un seul cas de positionnement individuel reste en interrogation (problématique sur une intégration d'un agent SM au DPP)

Des mouvements d'ajustement seront toujours possibles.

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

~~~~~

DENONCIATION USAGE

Après avoir consulté l'UCANNS, la Direction informe le CSE de sa décision de dénoncer l'usage consistant à maintenir intégralement le salaire en cas de manquement imputable au salarié. À l'issue de la procédure de dénonciation, lorsque les indemnités journalières sont effectivement versées ou sont suspendues pour une cause non imputable au salarié, les dispositions conventionnelles continueront de s'appliquer selon les règles habituelles ; lorsque les indemnités journalières ne sont pas versées parce que le salarié n'a pas accompli les démarches qui lui incombent, notamment en s'abstenant de transmettre son arrêt de travail à la CPAM ou au titre d'une sanction administrative, le maintien de salaire sera limité au complément conventionnel, calculé après déduction des indemnités journalières théoriquement dues.



CPAM de la Haute-Savoie



DENONCIATION USAGE (suite)

Cette nouvelle règle entrera en vigueur à compter du 1er janvier 2027

Cela dépend des années, mais en moyenne, le coût du maintien de salaire versé alors que les IJ ne l'ont pas été, représente 15000 euros par an pour la Caisse.

Les élus CFDT soulignent qu'il est important de bien rappeler le distingo entre CPAM organisme et CPAM employeur.

S'agissant d'une consultation, les élus rendront leur avis argumenté, dans les délais autorisés.

~~~~~

## OUTIL SPEDAC

SPEDAC est une application conçue afin de réaliser des prévisions et d'assurer le suivi des dépenses. Recommandé par la Caisse Nationale, cet outil vise à fiabiliser les prévisions budgétaires remontées lors des enquêtes nationales.

Sur le plan fonctionnel, SPEDAC permet un suivi budgétaire structuré par compte et enveloppe, tout en offrant des fonctionnalités d'extraction et d'analyse des données (notamment via Excel) facilitant le pilotage des dépenses et le suivi analytique. L'outil permet également de centraliser les informations utiles pour différents reportings et analyses budgétaires.

D'un point de vue technique, SPEDAC est hébergé sur un serveur centralisé, ce qui simplifie sa maintenance et permet un accès simultané pour plusieurs utilisateurs. Il intègre aussi des fonctionnalités d'import de données comptables.

Au sein de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), le processus de construction et de suivi budgétaire repose aujourd'hui majoritairement sur l'utilisation de fichiers Excel. Ce fonctionnement, historiquement adapté, montre désormais ses limites dans un environnement nécessitant une fiabilité accrue des données et une plus grande réactivité dans le pilotage financier. Dans ce contexte, ces limites constituent un frein à la performance globale du pilotage budgétaire de la CPAM.

Les gains attendus : sécurisation des données (sauvegarde sur des serveurs), travail en simultané, un rapprochement comptable, par le biais de l'outil Copernic (requête), une cohérence nationale pour harmoniser les pratiques de suivi budgétaire avec les autres caisses utilisatrices, un tableau de bord, consultation par les pilotes (sur autorisation du CODIR et du budget), saisies budgétaires et leurs enveloppes (initiales, soldes).



## OUTIL SPEDAC (suite)

Risques identifiés : apprentissage de l'outil et une perte de rapidité de saisie au début de son utilisation ; nous serons dépendants de l'outil et des options qu'il propose (contrairement aux libertés offertes par Excel), et la résistance au changement.

Afin d'accompagner la cellule budgétaire en charge du déploiement, un rendez-vous avec la CPAM référente a été organisé afin d'échanger sur le projet de lancement de SPEDAC au sein de la CPAM 74 et de répondre aux différentes interrogations. La cellule budgétaire dispose également de l'ensemble de la documentation SPEDAC mise à disposition, laquelle est régulièrement actualisée. L'équipe a par ailleurs réalisé un point de cadrage en amont du déploiement afin de définir la répartition des tâches, les rôles de chacun ainsi que le périmètre d'utilisation de SPEDAC.

Concernant la DSI, pour la création des habilitations attribuées à la cellule budgétaire, la procédure nous a été transmise par la DSI de l'Essonne. Pour les habilitations des pilotes du processus achat disposant d'une visibilité budgétaire, une table des habilitations sera réalisée afin de cadrer, répertorier et assurer le suivi de l'ensemble des accès SPEDAC.

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

~~~~~

OUTIL GOELETT

GOELETT est un portail de réservation en ligne qui permet d'intégrer les politiques de voyages (conforme UCANSS), de filtrer et trier les propositions de voyages, de réserver et modifier tous les déplacements professionnels réservés online, de comparer sur une même page et pour un même déplacement : les horaires, tarifs des billets et l'émission de Co2 d'avion et de train. Il permet également de mesurer l'impact Co2 des déplacements, de mettre en place un circuit de validation multiniveaux et multicritère et de disposer d'un formulaire pour les demandes offline.

En termes d'organisation, en août 2026, aura lieu une mise à jour de la base de profils de l'outil actuel (KDS), pour un déploiement opérationnel en septembre 2026.

Ce projet n'entraîne pas de modification des règles applicables aux déplacements professionnels. Il concerne principalement l'évolution de l'outil pour effectuer les réservations et le suivi des déplacements.



OUTIL GOELETT (suite)

Un dispositif d'accompagnement des utilisateurs est prévu (webinaires de prise en main pour les chargés de voyage et les administrateurs, des guides utilisateurs et des tutoriels vidéo, un support technique assuré par le prestataire et un pilote en local pour coordonner le déploiement.

La mise en œuvre de GOELETT doit permettre de simplifier le processus de réservation, d'homogénéiser les pratiques, de renforcer le pilotage des dépenses de déplacement et de mieux prendre en compte les enjeux environnementaux.

S'agissant d'une consultation, les élus rendront leur avis argumenté, dans les délais autorisés.

~~~~~

## OUTIL DESINAT

Le projet DESINAT (Délégation de Signature Nationale pour les Acteurs du Travail) vise à fiabiliser les délégations métiers via une solution nationale numérique, facilitant la traçabilité, la sécurité et la conformité juridique des délégations internes. Le projet vise à automatiser le lien entre profils PASSEPORT et délégations via DESINAT.

Ce projet répond aux impératifs de sécurisation juridique des délégations, de traçabilité des responsabilités, et de simplification des processus. Les différents acteurs sont le Bénéficiaire (agent), le Signataire : déléguant (DG et DCF) qui valide (ou refuse) les attributions de délégations et visualise les retraits de délégations, le Référent, chargé des modèles de délégations en association aux profils métier Passeport et le Gestionnaire, chargé de l'attribution et du retrait de délégations exceptionnelles (missions) à des agents bénéficiaires. Le Juriste quant à lui, sera responsable d'édition du rapport d'une délégation dans le cadre d'un contentieux

En consultation, les chargés de contrôles et auditeurs (suivi en lecture et export CSV de toutes les délégations attribuées et retirées)

L'outil DESINAT sera accessible via les outils intranet, avec une interface centralisée pour chaque acteur : référent, bénéficiaire, signataire et un accès simplifié et sécurisé (chartes de sécurité validées). Les délégations seront affectées automatiquement à l'entrée ou la mutation d'un agent, avec retrait automatique, en cas de départ ou changement de métier. Il permettra également d'attribuer plusieurs délégations à un agent bénéficiaire de plusieurs profils, d'attribuer des délégations temporaires (missions), et une répartition sécurisée et homogénéisée des rôles.

Les opérations en lien avec le déploiement de l'outil se feront sur le deuxième semestre 2026 pour une mise en œuvre au plus tard au 1er janvier 2027 (date à laquelle l'outil est opposable pour toutes les caisses).

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

~~~~~



RETOUR COMMISSION FORMATION

C'est un suivi depuis le 1^{er} janvier. Il y a eu quelques interrogations sur le taux de formations hors plan, les reports et annulations, qui restent comme souvent liés à des mobilités, ou des besoins qui évoluent. La caisse reste sur un taux très important de formation en interne, du fait du nombre de CDD et que par ailleurs, la caisse fait un effort volontaire sur le sujet.

Un taux de 97% de satisfaction sur le parcours d'acculturation est à souligner, malgré quelques difficultés à trouver le bon équilibre selon les profils (la formation s'avère trop ou pas assez théorique)

Un très bon effort de formation également, et un taux de satisfaction très élevé, y compris sur la 2^{ème} année, sur le parcours manager

Une demande a été faite auprès des managers stratégiques, afin qu'ils remontent leurs besoins et puissent faire des propositions.

La prochaine Convention Manager devrait avoir lieu le 16 octobre 2026.

Les élus CFDT trouvent dommage que la formation PSSM (1^{er} secours en santé mentale) soit destinée aux managers uniquement et aux RH, compte tenu du fait que c'est un enjeu de santé nationale majeur.

~~~~~

## **MISSION DELEGUE POLE FRONTALIER**

Un rendez-vous était prévu avec Fanny Richard de la MNRI (mission nationale relations internationales), afin d'évoquer ce projet, qui n'a pas encore été présenté à la CNAM.

La finalité du projet est de proposer la création d'un pôle frontalier avec une offre dédiée spécifique (accueil, téléphone, mail). Il faut avoir une réflexion sur le découpage et le périmètre retenus, en termes d'affiliation, de gestion, notamment par rapport aux caisses cédantes.

Les enjeux sont une amélioration de la qualité du service aux assurés, avec un point d'entrée unique. Des échanges et rencontres, avec des associations telles que l'amicale des frontaliers, et le groupe transfrontalier, vont avoir lieu pour conforter les besoins côté frontaliers.

En interne, il s'agirait d'y associer des moyens dédiés spécifiques, puis des indicateurs de suivis ; l'idée est « d'isoler » nos publics frontaliers dans un seul pôle et de pouvoir établir, du coup, des comparaisons avec d'autres caisses indépendamment de ce public frontalier, que ce soit sur la relation client, les IJ, ou la prévention.



## **MISSION DELEGUE POLE FRONTALIER (SUITE)**

L'intérêt de se spécialiser est de pouvoir récupérer des ETP, sur d'autres caisses (Ain, Doubs, Jura...) Il faut trouver un mode opératoire gagnant/gagnant, pour nous, qui serions caisse prenante, et pour les caisses cédantes. Dans l'idée, il s'agirait d'un centre national, du même genre que le CNSE. Nous sommes une caisse pivot sur le sujet, car nous représentons déjà 43% des frontaliers.

Une présentation CNAM est nécessaire, pour définir notamment s'il faut 1 centre ou 2, les limites de gestion (faut-il récupérer des assurés hors département 74, dès lors qu'ils sont frontaliers ou pas ?), les moyens, indicateurs, est-ce que nous gérerions également l'invalidité, ou pas...etc

Le but est de pouvoir développer l'idée pour potentiellement la mettre en œuvre sur la prochaine COG.

~~~~~

BILAN COMPTABLE CPAM/CES

Les bilans finaux sont disponibles, suite à l'arrêté des comptes, et les rapports d'activités sont également disponibles, mais sous formes numériques uniquement, accessibles librement sur AMELI.FR.

Le budget final est impacté par l'intégration de la Direction Médicale.

~~~~~

### **AREPOS**

Suite au questionnaire auprès de l'UCANSS sur l'article 8.22 de la convention applicable, le Directeur juridique de l'UCANSS confirme la position de l'UCANSS sur ce sujet, à savoir que le temps de trajets pour se rendre aux réunions de l'AREPOS n'est pas compris dans le temps pris en charge par l'employeur.

Les élus s'étonnent que ce point soit devenu problématique, ces réunions se déroulant depuis plusieurs années.

~~~~~

PRESENTATION DU PARCOURS DES CADRES TECHNIQUES

L'organisme compte environ 26 à 27 emplois de cadres techniques, au sein de l'ensemble des branches. Ces emplois couvrent des réalités métiers très diverses. La mise en œuvre de la nouvelle classification a constitué une opportunité pour mieux structurer les parcours professionnels. Elle a notamment introduit des niveaux de progression au sein de certains emplois repères, mais les emplois de cadres techniques ne disposent pas aujourd'hui d'un cadre homogène d'évolution.



PRESENTATION DU PARCOURS DES CADRES TECHNIQUES (SUITE)

Il existe également un chevauchement entre certains emplois de cadres techniques et les emplois de management, bien que les finalités en soient différentes ; le cadre technique est avant tout reconnu pour son niveau d'expertise. Il intervient en appui des managers et des équipes. Son évolution repose sur l'élargissement de son champ d'expertise, sa transversalité et sa capacité à porter des démarches d'amélioration continue. Le manager de premier niveau, quant à lui, exerce des responsabilités d'animation et de management d'équipe. Il s'agit souvent d'un néo-manager. Son évolution est liée au développement des compétences managériales, au pilotage de la performance et à l'accompagnement des équipes

Critère	Attendu retenu
Ancienneté	Supérieure à 18 mois sur le poste.
Polyvalence et expertise	Maîtrise d'au moins 80 % des activités du périmètre et capacité à mobiliser son expertise sur des sujets complexes.
Atteinte des objectifs	Taux d'atteinte des objectifs $\geq 80 \%$ Fixation d'objectifs avec pondération (à l'instar des objectifs primables)
Veille et expertise métier	Assure une veille réglementaire et sur les outils, analyse les impacts et diffuse les évolutions auprès des équipes.
Accompagnement des équipes	Prise en charge et animation du plan d'accompagnement des équipes, avec une contribution reconnue au développement des compétences.
Amélioration continue	Est force de proposition et contribue activement à l'amélioration des processus et de la qualité du service rendu.
Ouverture et rayonnement	Développe des interactions avec le réseau interne et externe et est en capacité d'animer des réunions, ateliers ou webinaires.
Proactivité	Fait preuve d'initiative, anticipe les besoins et propose des solutions adaptées.
Posture professionnelle	Démontre une posture attendue autour de quatre dimensions : • Transversalité : capacité à travailler en interface et à prendre de la hauteur ; • Neutralité et exemplarité : adopte une posture objective et incarne les attendus de l'organisme ; • Assertivité et communication constructive : exprime ses positions avec clarté et favorise un dialogue de qualité ; • Orientation solutions : identifie les difficultés tout en proposant des solutions et des pistes d'amélioration.

Ces critères sont applicables pour l'évolution d'un cadre technique, que ce soit pour le passage du N5A à 5B, ainsi que du N5B à 5C. A l'instar des parcours professionnels pour les techniciens et des référents techniques, il a été proposé de ne pas engager de processus de recrutement, pour ne pas alourdir cette évolution et laisser l'appréciation aux managers.

~~~~~



## RESULTAT PFS

Un premier semestre compliqué du fait d'un fort volume d'appels reçus, (+23% par rapport à la période janvier-mai 2025). Le taux décroché n'est pas bon malgré entraide pérenne, avec une baisse continue, et très importante en juin (51 % de taux de décroché). L'effectif des CRC est resté relativement constant depuis 2025 pour tenir en moyenne 32 positions, grâce à l'entraide pérenne de la Corrèze, au recrutement de CDD/ AFPA (en moyenne 10 présents par mois depuis février et un renfort ponctuel de PHARE (entre 3 et 6 positions selon les jours). Mais cela reste insuffisant pour absorber la forte hausse des appels constatée. La planification s'avère difficile, notamment en raison des absences imprévues ; nous avons un taux d'absence de courte durée, supérieure à la moyenne nationale, depuis le début de l'année. Les recrutements restent également difficiles (sur 6 CDD recrutés, sur la dernière promotion, il n'en reste qu'un seul), Un RDV CNAM est prévu avec Julien RIPPET, Directeur de la Relation Client, pour aborder notamment les résultats du premier semestre et le décrochage en juin. Si nous nous retrouvons en difficulté pérenne sur la PFS, avec un impact sur le fonctionnement RC, sur les RH etc...la question peut se poser, pour la CNAM, de conserver une PFS sur la Haute-Savoie. Faut-il démutualiser et ne garder que la haute Savoie, par exemple. Le fait d'avoir une PFS spécifique frontalier pourrait nous aider. Un retour sera fait sur cet échange avec la CNAM.

## FOCUS FORMATION DES CRC

Les nouveaux CRC ont une formation en plusieurs étapes. A la prise de poste, une formation socle d'une semaine + tutorat suivi d'une prise d'appel en autonomie. Après 6 semaines, ils suivent un webinaire animé par les managers pour expliquer les différentes missions de l'accueil, suivi d'une immersion au sein de l'accueil pour découvrir l'ELS et les RDV. Deux autres webinaires sont organisés sur cette période sur l'AME et les Frontaliers.

En fonction du résultat des premières évaluations, les CRC sont ensuite positionnés sur les formations métiers suivantes, par brique (PN, PE, RP), avec à chaque fois une période de tutorat. La conjoncture actuelle concernant les titularisations en CDI nous oblige à adapter notre formation. Les CRC en CDD sont donc positionnés jusqu'aux PE maximum au niveau des appels (et c'est notre 1er motif de contact) et ensuite missionnés sur l'ELS et les RDV TEL simples au niveau de l'accueil.

La phase d'apprentissage sur les activités accueil est ainsi en décalé : l'agent pratique d'abord au téléphone pour acquérir les bases de la législation et de la relation clients, avant de commencer l'accueil. L'agent est donc toujours avec un tuteur du site d'appartenance sur les activités Accueil.



## **FOCUS FORMATION DES CRC (suite)**

Nous commençons en général par l'accueil sans rdv (espace Numérique), puis les RDV téléphoniques. Si l'agent est susceptible d'être titularisé, nous axons l'accompagnement sur les RDV physiques également. Nous avons donc un tuteur sur l'activité PFS, un tuteur sur l'activité Accueil, un manager qui suit cette phase de montée en compétences.

C'est toujours le responsable de service qui vise le carnet de tutorat avant validation par le service Formation. Ceci est le schéma type idéal, qui n'est pas celui que l'on retrouve actuellement. Les problèmes de recrutement et les absences font qu'il n'y a pas de rotation suffisante sur les passages à l'accueil.

## **MODALITES D'ACCUEIL TELEPHONIQUE**

Depuis le 1er janvier 2026, l'activité téléphonique du 3646 doit ainsi être assurée en continu de 8h30 à 17h00. Deux modalités de planification des vacations CRC ont été testées au cours des derniers mois :

Option 1 (expérimentée de décembre à mars) 3 jours au 3646 : 8h30 – 17h... (jusqu'à la fin de la file d'attente) - 2 jours à l'Accueil : 8h30 – 16h30 (jusqu'à la fin du dernier rendez-vous)

Option 2 (expérimentée d'avril à juin) 3 jours au 3646 : Horaires A 8h30 – 16h30 / Horaires B 08h45 – 16h45 / Horaires C 9h00 – 17h... (jusqu'à la fin de la file d'attente) - Vacations sur 3 semaines avec roulement aléatoire (A-B-C ou B-B-C ou C-C-A etc) / 2 jours à l'Accueil : 8h30 – 16h30 (jusqu'à la fin du dernier rendez-vous)

Un sondage via l'outil VOCAZA a été réalisé auprès de l'ensemble des CRC du 05 au 19 juin 2026 et 34 CRC sur 44 ont répondu au sondage, soit un taux de participation de 77%. Avec 85,3% des votes, c'est donc l'option 2 qui est retenue pour le modèle de la planification des CRC.

L'équipe CRC a été informée du résultat le 23/06/2026.

Concernant l'accueil physique, il n'y aura pas d'ouverture de l'ELS l'après-midi en 2027. Des modalités d'ouverture différenciée selon les sites seraient possibles. Nous devrions avoir prochainement un outil permettant de comptabiliser nos flux (annoncé par le national).

~~~~~



DISPOSITIF ANGELA

La CPAM s'engage dans la lutte contre le harcèlement de rue et les violences sexistes et sexuelles en rejoignant le dispositif « Demandez Angela ». Nos agences deviennent ainsi des refuges discrets et bienveillants pour les personnes en situation d'insécurité. Concrètement, 5 agents d'accueil, de 4 sites (seul Annemasse n'est pas représenté) vont suivre une formation en septembre aux violences sexistes et sexuelles ainsi qu'aux bonnes pratiques d'accueil et d'accompagnement des personnes en difficulté, et la redéployer au sein de la caisse. Cette information sera redéployée ensuite auprès du front office, du CES et de la direction médicale. Virginie Portier est la référente du projet auprès de la CNAM.

~~~~~

## **INFO DIVERSES**

L'URSSAF Rhône-Alpes nous informe d'un AVIS DE CONTRÔLE et pour la CPAM et pour le CSE

## **DEVOLUTION CSE DRSM**

Dans le cadre de la dévolution des biens du CSE de la DRSM, le CSE CPAM a reçu une demande de reprise d'un prêt existant, dans les conditions initialement accordées par le CSE DRSM, auprès d'un agent du service médicale, intégré en octobre. Ce point doit faire l'objet d'un échange avec l'agent et d'une consultation en CSE.

## **ACTIVITE DES POLES**

### **POLE SPORTS**

Sortie BOWLING : un rectificatif est apporté, concernant le bowling, la sortie proposée en septembre est destinée aux agents seulement, une proposition sortie famille sera proposée ultérieurement.

### **POLE ENFANCE**

Pour le spectacle de Noël, 300 places ont été retenues à la patinoire d'Annecy pour un spectacle sur glace, le dimanche 6/12.

### **POLE CULTURE**

Les élus ont acté une dotation culture de 50 euros par agent présent entre le 30 juin et le 30 septembre. Cette dotation sera créditée sur la carte YEATI en octobre.



## ACTION LOGEMENT

SYNTHESE GLOBALE - CPAM HAUTE-SAVOIE ACTION LOGEMENT DU 23/06/2026 au 07/07/26

| FAMILLES LOGEES                |          |
|--------------------------------|----------|
| DEMANDES                       | 2        |
| DOSSIER ENVOYE AU BAILLEUR     | 1        |
| DESISTEMENT                    | 0        |
| NBRE DE FAMILLES LOGEES        | 1        |
| INVESTISSEMENT POUR LES LOYERS | 14 000 € |

| AIDE A LOCATION                |        |                 |     |
|--------------------------------|--------|-----------------|-----|
| VISALE                         | 0      | AVANCE LOCAPASS | 0   |
| DOSSIER EN COURS D INSTRUCTION | 1      |                 |     |
| AIDE ENGAGEE                   | 0      |                 |     |
| MONTANT ENGAGE                 | 0,00 € | MONTANT ENGAGE  | 0 € |

| AIDES ACCESSIONS ET TRAVAUX |   |                |            |
|-----------------------------|---|----------------|------------|
| Prêt travaux                | 0 | Prêt accession | 1 en cours |
| MONTANT ENGAGE              |   | MONTANT ENGAGE | 0 €        |

| CONSEILS EN FINANCEMENT |     |
|-------------------------|-----|
| DEMANDES                | 0   |
| En cours d'instruction  | 0   |
| Aides engagées          | 0   |
| MONTANT ENGAGE          | 0 € |

| ACCOMPAGNEMENT DES SALARIES EN DIFF. |         |
|--------------------------------------|---------|
| DEMANDES                             | 1       |
| MONTANT ENGAGE                       | 1 200 € |

~~~~~