



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

Compte-rendu CSE Du 25 janvier 2024

Élue CFDT présente : SACCONNE Cécile

Elu CDFT absent : CARNEMOLLA Anthony

Elue CDFT absente et non excusée : LACROIX Anne

RS employés : RIZKI Sana

RS cadres : ROUBAUD Nathalie

Rapporteur : SACCONNE Cécile

Ordre du jour

1. Commission formation (pour avis)
2. Commission financière (pour avis)
3. Modification des horaires du secteur prévention - avenant de révision du protocole d'accord santé active (pour avis)
4. Evolution de la gouvernance de l'entreprise (pour avis)
5. Projet de mise en place d'un centre de services (pour information)
6. Bilan de la politique salariale 2023 (pour information)
7. Outil CRESCENDO (pour information)
8. Questions diverses

POINTS A L'ORDRE DU JOUR	DÉTAILS	COMMENTAIRES / POSITION de la CFDT
<p>Commission formation (pour avis) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilan formation 2023 • Orientation formation 2024 • Plan de développement des compétences 	<p><u>Présentation de la commission de formation professionnelle qui a eu lieu le 08/01/2024 :</u></p> <p>En lien avec les orientations nationales, la CPAM des Alpes-Maritimes a confirmé son effort de formation professionnelle en 2023 sur 4 axes prioritaires qui sont la transition écologique, l'amélioration de la qualité de service et de la satisfaction client, la transformation managériale et la transition numérique.</p> <p>Le taux d'accès global à la formation pour l'année 2023 est de 80.23 %.</p> <p>Plus fort taux depuis ces 5 dernières années.</p> <p>La Commission a noté que beaucoup de formations se sont déroulées en présentiel. Nous avons passé la période de bouleversement Covid. L'alternance demeure encore pour le millésime 2023 une véritable valeur ajoutée à l'organisme : 12 personnes affectées dans différents services.</p> <p>En 2024, le fil conducteur demeurera la transition écologique et la satisfaction des assurés sociaux.</p> <p>Un nombre important de formation va être engagé dans un souci d'augmentation de la qualité de service avec les centres de services, la consolidation des processus support, l'accompagnement de la transformation managériale et la transition numérique.</p> <p>Intégration d'une formation socle pour tous les nouveaux embauchés, les CDD et certains CDI le cas-échéant.</p>	<p style="text-align: center;">La délégation CFDT a voté favorablement</p>
<p>Commission financière (pour avis)</p>	<p><u>Présentation du rapport de la commission de contrôle financier du comité social et économique du 10/01/2024 :</u></p> <p>Les membres de la commission ont bien reçu tous les comptes annuels (comptes de résultats, bilan) arrêtés au 31/12/2022 par Mme Parravicini Expert-Comptable, la Trésorière a fourni tous les renseignements sollicités par les différents membres et mis à leur disposition toutes les pièces comptables réclamées. La commission à l'unanimité de ses membres a constaté l'exactitude et la régularité des comptes et donné, guitus à la Trésorière.</p>	<p><u>Intervention de Madame Ghislaine CESA :</u></p> <p>Madame CESA, trésorière, tient à souligner l'unanimité qu'à remporter cette commission et ainsi remercier tous les membres de cette commission qui ont signé ce rapport, en précisant que cela n'étaient plus le cas depuis des années.</p> <p style="text-align: center;">La délégation CFDT a voté favorablement</p>

Modification des horaires du secteur prévention - avenant de révision du protocole d'accord santé active (pour avis)

Le service Prévention a pour mission de contribuer au développement et à la mise en œuvre d'actions de sensibilisation, de transmission d'informations, de promotion et d'éducation pour la santé.

Afin de répondre aux objectifs nationaux dans le domaine de la prévention, les activités du service sont orientées vers 3 missions principales :

- La réalisation d'appels sortants Prévention (dépistage des cancers, prévention bucco-dentaire, vaccination antigrippale...)
- Des actions « aller-vers » pour un public éloigné du système de soins
- La gestion des dossiers de financement FNPEIS (Fonds National de Prévention d'Education et d'Information Sanitaires) et FNLCA (Fonds National de Lutte Contre les Addictions) et l'accompagnement des promoteurs chargés de mettre en œuvre des actions de prévention.

Amplitude horaires des agents :

Du lundi au vendredi, les agents auront la possibilité d'être présents de 7h15 à 18h30 (horaire variable applicable à la grande majorité des salariés de l'entreprise) et de bénéficier d'une pause repas obligatoire de 30 minutes minimum (suppression des 15 minutes offertes).

Les plages de présence obligatoire seront : 9h-11h30 et 14h-16h, sachant qu'un planning sera mis en œuvre pour la continuité de la permanence téléphonique.

Pour rappel, actuellement, les plages obligatoires sont 10h-12h et 14h-16h.

L'objectif de cette extension est de permettre plus de souplesse dans l'organisation vie privée/vie professionnelle de nos collaborateurs, tout en veillant à la bonne réalisation des activités du service, et notamment à l'accueil téléphonique des assurés de 9h à 16h.

Le dispositif des samedis et dimanches travaillés :

Le dispositif actuel est modifié à la faveur des salariés de la façon suivante :

- Tout samedi travaillé entraîne une récupération à hauteur du double du temps travaillé, en veillant à ne pas dépasser la durée légale maximale hebdomadaire de travail.
- La récupération d'un dimanche travaillé reste inchangée.

Intervention de Nathalie Roubaud :

La délégation **CFDT** remercie la direction pour la modification des horaires du secteur prévention santé, qui permet plus de souplesse dans l'organisation de la vie privé /vie professionnelle et veille à la bonne réalisation de l'activité en préservant la qualité de service apportée à l'assuré.

La délégation CFDT a voté favorablement

Evolution de la gouvernance de l'entreprise (pour avis)

La rénovation des périmètres des agents de direction :

Les objectifs de cette rénovation sont la répartition plus homogène des périmètres, l'amélioration de la lisibilité de l'organigramme et un accompagnement plus rapproché des équipes par leurs agents de direction.

Cette réorganisation aura lieu à la prise de fonction du nouvel agent de direction.

Une gouvernance partagée :

Un Comité de Direction élargi (CODIREL) sera mis en place, en complément du CODIR classique.

Un premier CODIREL pourrait être organisé courant février.

Les ajustements sur le champ du partenariat et de la relation client :

-La refonte de la fonction marketing : créé en avril 2017, le service est actuellement composé d'un responsable de service, d'un responsable Adjoint, d'un cadre technique et de 5 agents.

Il a été mis en place afin de constituer une task-force pouvant intervenir sur nos 3 publics (assurés, PS et employeurs).

Il est proposé une fusion entre le secteur partenariats et le marketing.

Ainsi, le marketing basculerait dans le champ des solidarités.

Dans le même temps, les délégués numériques en santé (DNS), dont les publics cibles sont les professionnels de santé, seraient rattachés au service Accompagnement des Offreurs de Soins (AOS), au premier trimestre 2024.

- La clarification de la ligne d'accueil physique :

Pour davantage d'efficacité et favoriser l'homogénéité de l'offre de service sur le territoire, les managers de l'équipe d'encadrement du Service Relation Accueil disposeraient à compter du 1er mars 2024, du rattachement hiérarchique de tous les agents d'accueil du département, quel que soit leur centre géographique de rattachement.

Suite à l'intervention de l'élue Cécile Saccone, différents points sur la clarification de la ligne d'accueil physique ont été approfondie:

La gestion, l'organisation ainsi que le management des accueils dépendraient progressivement des managers du SRA.

Cette réorganisation permettrait :

- De lisser, homogénéiser les pratiques,
- Gestion plus efficace des boxs téléphoniques/physiques.
- De favoriser une montée en compétence des agents (par des tâches de Back-office PE, CSS, GB, PN...)
- Une qualité de réponse apporté aux assurées

Il a été porté à la direction l'inquiétude sur la charge de travail pour les managers du SRA, le manque de proximité de ces managers en cas de problèmes/questionnements, ainsi que la réorganisation qui en découlera pour les actuels managers des accueils.

La direction souligne également que les EAEA seront également confié aux managers du SRA mais que les responsables de sites seront sollicités pour avis.

La direction confirme et précise également qu'il ne s'agit en aucun cas de mobiliser les agents d'accueils dans d'autres sites que ceux sur lesquels ils sont affectés.

Cette nouvelle ligne d'accueil physique est en expérimentation pendant 6 mois, un point sera fait à l'automne pour vérifier la pertinence de cette nouvelle clarification.

La délégation CFDT a voté favorablement

Projet de mise en place d'un centre de services (pour information)

La CPAM des Alpes-Maritimes veut faire évoluer nos deux PFS en « centres de services » afin de pouvoir traiter la situation d'un assuré avec une vision à 360 degrés et d'apporter une réponse plus qualitative.

Certains principes communs à l'ensemble des centres de services :

- Accroître la satisfaction des assurés, et en conséquence des salariés
- Traiter la situation au premier contact, limiter les flux entrants multicanal
- Réaliser des activités de back office, ayant un impact sur la réduction des flux de contacts entrants, sur la réduction des réitérations.

Activités réalisables en « bout en bout » ou permettant une montée en compétences des téléconseillers.

- Donner un sens global à la mission des conseillers de l'Assurance Maladie
- En cible, 40% d'activités de back-office (BO), de formation continue et de traitement effectif d'une demande. Le centre de service devrait être dimensionné à hauteur de 150 ETP (conseillers relation client). A noter qu'à ce jour, 120.5 ETP exercent sur les PFS. Spécialisation sur les motifs de contacts les plus importants afin de diminuer les volumes entrants : GDB, PE AS, ATMP, Réclamations/Réitérations

Ces principes contribuent à l'amélioration de la qualité de vie au travail (QVT), avec comme corolaire plus d'attractivité et de fidélisation dans l'exercice d'activités plus diversifiées.

La formation des « conseillers relation client » (libellé d'emploi qui remplacera à terme celui de « téléconseiller ») est essentielle pour la réussite de la transformation des PFS.

Cette formation vient compléter la formation initiale « langage naturel ».

Celui-ci sera composé de 6 modules: Module GDB - Module PE - Module précarité (C2S, MAS, ASS) - Module frais de santé - Module risque professionnel - Module complémentaire (maîtrise des risques, contentieux, régulation).

Deux vagues de formations sont prévues : la 1^{ère} vague sur le 1er semestre 2024 et la 2nd vague à partir du 4^{ème} trimestre 2024.

La mise en place d'une formation sur la posture relation clients dans les back-office d'une durée de 1 jour.

L'objectif est d'accompagner les agents dans la conduite d'appels sortants, gage d'une meilleure satisfaction client, de qualité de service accrue et de diminution des itérations.

Formation réalisée par le service de la formation professionnelle, avec la participation de téléconseillers volontaires.

Le CSE sera consulté dès lors qu'un scénario définitif et complet, pourra lui être proposé.

La direction souligne le fait que la montée en compétence est applicable aux agents du BO, qui après formations aux gestes et postures d'appels téléphoniques sortants, pourront demander une mutation vers ce « centres de services »

<p>Bilan de la politique salariale 2023 (pour information)</p>	<p>La RMPP de l'année 2023 a encore permis à la Direction d'attribuer un taux important de mesures au personnel, en reconnaissance des efforts accomplis, mais également d'anticiper par des mesures structurelles, les évolutions et les enjeux à venir.</p> <p>L'effort de promotion sociale s'est traduit par l'application de 88 passages à un niveau supérieur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 46 passages du niveau 3 vers le niveau 4 (contre 49 en 2022) • 14 passages vers des emplois de cadres (contre 21 en 2022). <p>275 mesures de développements professionnels ont également été attribuées en 2023, respectant les grands équilibres de répartition entre agents et cadres, femmes et hommes, et entre les différents secteurs.</p> <p>La Direction a souhaité valoriser l'effort de mobilité interne dans le cadre d'un changement d'emploi et/ou d'affectation à niveau égal, la consolidation du dispositif de Formateur Interne à Titre Accessoire, (30 salariés (contre 27 en 2022) ont pu bénéficier de la prime FITA), la valorisation du tutorat dans le cadre de l'alternance, la monétisation des jours épargnés dans le Compte Epargne Temps (CET), le rachat des RTT ainsi que les heures supplémentaires.</p>	<p>RAS</p>
<p>Outil CRESCENDO (pour information)</p>	<p>Pour améliorer deux indicateurs phare que sont le taux de satisfaction client (assurés, professionnels de santé, employeurs) et le taux de réponse en 48h pour les sollicitations niveau 2, un outil de suivi des supervisions baptisé CRESCENDO est actuellement en expérimentation. Outils développé en local.</p> <p>Le principe de supervisions qualitatives sur les échéances et courriels sortants existe déjà depuis la création des outils Médialog, EPTICA et Diadème. CRESCENDO est uniquement un outil excel, facilitateur pour les managers qui réalisent ces supervisions sur ces trois outils.</p> <p>L'outil CRESCENDO n'emporte pas de changement dans la logique préexistante des supervisions. Il devrait permettre d'améliorer la planification, l'accompagnement des équipes.</p>	
<p>QUESTIONS DIVERSES</p>	<p><u>Actualité RH : report des jours de congés</u></p> <p>Les vacances de printemps se terminant le 3 mai 2024, les salariés sont autorisés à reporter 2 jours de congés sur l'année N+1 (hors crédit de direction et jour exceptionnel).</p> <p>Ces deux jours viennent en plus des deux jours de RTT acquis au mois d'avril 2024 (formule RTT 39h/semaine) qu'il est possible de reporter jusqu'au 30 juin 2024.</p>	