



Compte rendu de la réunion exceptionnelle du Comité Social et Economique du 24 mars 2021

1/ PRESENTATION DE L'OUTIL IDEC

L'outil IDEC " Dématérialisation de la concertation médico-administrative en matière de la Maladie Professionnelle " a été créé par la CPAM des Bouches du Rhône.

Cet outil labellisé par la CNAM l'année dernière sera généralisé à l'ensemble du réseau cette année.

IDEC est un outil d'échanges de données, de dématérialisation d'un dossier Maladie Professionnelle avec le service médical. Il est un complément avec l'outil LM2A.

Cet outil a pour objectif de :

- de réaliser les concertations par voie dématérialisée,
- de renforcer le pilotage,
- de diminuer les délais d'instruction,
- d'améliorer le service rendu aux assurés sociaux.

Il permettra aux gestionnaires Maladie Professionnelle de visualiser l'état d'avancée et d'avoir une vue complète du dossier.

A terme une extension de cet outil permettra le traitement dématérialisé des expertises.

Le déploiement de cet outil s'accompagnera d'une formation.

L'outil IDEC sera être déployé début avril avec les agents en charge du traitement de la reconnaissance des maladies professionnelles.

La délégation CFDT favorable à la dématérialisation de tout document papier a voté favorablement à la mise en place de cet outil IDEC.

2/ ACTIVITE DU SERVICE DE COORDINATION DES PRESTATIONS

Il nous a été présenté pour information les activités du service de coordination des prestations (SCOOP) qui réalise un soutien aux différents centres et services de production.

Le développement de la dématérialisation, ainsi que l'automatisation de certains rapports et l'évolution de la répartition des services de prestations a conduit la Direction à engager une réflexion sur la répartition des activités dévolues au Scoop.

Elles se répartissent en 3 domaines :

A/ Les Tableaux de bord

Une partie des indicateurs n'est plus exploitée. Il a été constaté lors d'un audit que les statistiques étaient redondants et caduques avec le développement de certains outils.

B/ L'outil Elise.

Le Scoop prend en charge le traitement des documents numérisés par la PIFE pour ELISE depuis 4 ans.

Avec le projet pléiade, il a été retenu de numériser sous diadème les outils fonctions support, et a entraîné une forte baisse de volumétrie.

Il reste dans l'outil Elise que les courriers de Direction, de RH, fraudes, factures ou devis fournisseurs.

C/ Support applicatifs.

Les demandes issues des différents services sont prises en charge par le Scoop en tant que support.

On peut retenir que 72% des demandes concernent les applicatifs CLOE et PROGRES. Ces actions sont devenues pérennes dans le temps. Il sera étudié à quel service sera rattaché cette activité.

Les dernières activités (suivi des lettres réseaux, des fiches SMI) seraient directement en charge des responsables de service ou les pilotes de processus.

Ce Service est composé de six personnes, soit d'un responsable de service et de son adjoint, et de 4 agents : 1 agent administratif, 1 assistant administratif, 2 techniciens.

Les agents rattachés à ce service seront accompagnés dans la mise en œuvre de ce transfert d'activité, et un plan individuel sera mis en place de mars à mai.

Il sera présenté le projet de disparition du SCOOP et les repositionnements des agents lors du prochain CSE le 15 avril 2021 pour avis.

3 / QUESTION ORALE (posée lors du CSE) :

La délégation **CFDT** a porté à la connaissance de la direction le dysfonctionnement du lien donné aux assurés pour l'envoi de pièces : depotpieces.cpam06.fr

En effet, il semblerait que certains documents adressés sur cette boîte mail, ne parviennent pas dans l'outil DIADEME. Cela génère un mécontentement, des incivilités, des réitérations d'appel auprès de nos accueils et téléconseillers.

Nous avons indiqué que ce problème ne vient pas du format puisque les assurés adressent les documents en format PDF, ni du nombre de document envoyé.

Nous allons faire parvenir un nombre certain de dossiers en échec afin que des investigations soient faites au niveau de l'administrateur afin de vérifier le process.

5/ QUESTIONS DIVERSES : (en attente de réponse de la direction)

1 / La délégation **CFDT** demande à ce que soit fait un état des lieux des casques portés par les agents des PFS:

Les téléconseillers passent plusieurs heures au téléphone chaque jour et ils ont besoin d'un matériel confortable et facilitant leur quotidien. Les casques doivent être adaptés à une utilisation intensive :

Légèreté, confort des mousses souple ou en silicicuir.

Ces casques ont également une fonction isolante permettant au téléconseiller d'être dans sa bulle et plus concentré sur sa conversation téléphonique.

La délégation **CFDT** demande que soit privilégié les casques à double écouteurs car pour ceux munis d'un seul écouteur, il est plus difficile de bien entendre l'assuré. Avec ce type de casque, la fatigue et le stress réduits, car le travailleur perd moins de temps à se concentrer.

2/ La délégation **CFDT** demande que les téléconseillers ne changent pas quotidiennement de place :

Les agents nous font part que quotidiennement ils doivent changer de place (PFS locale). Sans désorganiser le service, serait-il possible que les agents puissent conserver leur place à la semaine ?

En pleine pandémie, cela éviterait également des risques de contagion par le matériel.

3 / Au vu de la durée dans le temps du télétravail, la délégation **CFDT** aimerait que lorsqu'il y a des réunions direction/service, un compte rendu soit envoyé aux télétravailleurs du service concerné afin qu'ils ne se sentent pas isolés.

4 / La délégation **CFDT** voudrait savoir si le dysfonctionnement de l'option Courriel du PDF Creator, lors de l'envoi des fiches synthétiques des recommandations d'isolement aux Cas Index et aux Cas Contacts va être solutionné ?

5 / La délégation **CFDT** voudrait proposer, à la suite du dernier CSSCT, des ingénieurs pièges à moustiques mis au point par une entreprise française et déjà adopté par de grandes villes comme Marseille et Hyères.

<https://gista.com/fr/>

La délégation CFDT CSE CPAM

**Nathalie ROUBAUD, Stéphanie MADONNA CECCONI,
Danielle BACZEWSKI, Docteur Vincent ACHARD.**

Le secrétaire général du syndicat CFDT

Marc ORSATTI