

COMPTE RENDU CSE DU 16 MAI 2022

1: TRAJECTOIRE INFORMATIQUE

Présentation de la trajectoire de l'Assurance Maladie en termes d'évolutions du Système d'Information (SI).

Cette orientation se traduira par une évolution des métiers, qui iront vers davantage d'expertise et de diversité.

EVOLUTION DUE A LA CRISE SANITAIRE :

- ➔ **Téléservice declare.ameli.fr** : 11 millions de demandes d'arrêt depuis mars 2020
- ➔ **Contact Covid** : fin décembre 2021, 7.227.128 diagnostiqués positifs et 11.814.357 patients
- ➔ **SI Vaccin** : 54 millions de Français vaccinés
- ➔ **Attestation vaccinale** : près de 54 millions de téléchargements
- ➔ **DIPA** : dispositif d'aide à la perte d'activité des PS : 113.000 PS indemnisés

EVOLUTION DE LA RELATION CLIENT :

➔ POUR LE VOLET ASSURE :

Avril 2022 : Prise de rendez-vous téléphonique sur le compte web

Juin 2022 : AppliCV mis en place pour les Alpes Maritimes

Novembre 2022 : Compte Ameli et Medialog+ : Notification par un agent pour une demande de complément de dossiers / PJ

Fin 2022 : Demande de remboursement d'une feuille de soins papier sur l'application Améli

➔ POUR LES PS :

SEFI Taxi : ouvert en expérimentation

T2A SSR : nouvelle tarification de l'acte soins de suite et de réadaptation prévue en 2023

PEGA : déploiement depuis février 2022

➔ POUR LES ENTREPRISES :

L'objectif est de réunir l'ensemble des téléservices Risque pro et Maladie dans un espace unique sous Net-Entreprise avec une ergonomie cohérente.

EVOLUTION POUR L'ACCES AUX DROITS ET AUX SOINS :

L'ambition est de mobiliser l'ensemble des services en lien avec les assurés pour l'accès aux droits et aux soins pour tous via deux nouveaux applicatifs fin juin 2022 :

- ➔ Espace partenaires : échanges entre notre caisse et les partenaires conventionnés (pôle emploi, CAF, associations, etc...)

→ Bali (Base des Accompagnements en Ligne): remplacement de l'outil Ogeplanir (local) pour le suivi des accompagnements réalisés par la MAS

EVOLUTION DES OUTILS DE PRODUCTION :

- DIAPASON : en remplacement de Synergie
- CAPACITE : nouvel outil de gestion de pilotage des flux de production d'un organisme
- PROWEB ou UIPATH : scénarii pour des tâches simples sans valeur ajoutée

REFONTE DE PROCESSUS :

- **INDIGO** : nouvel outil d'instruction des demandes de C2S planifié en juin 2022
- **METEORE** : rénovation du processus de traitement des frais de santé, démarrage des pré-séries début 2023
- **ARPEGE TS** : refonte du processus Prestations en Espèces avec désengagement de Progrès, démarrage mi 2023
- **ATEMPO** : poursuite du déploiement d'ATEMPO

EVOLUTION DU SYSTEME INFORMATION RH :

→ COFFRE FORT ELECTRONIQUE : généralisé à toutes les caisses et en place dans notre CPAM depuis plusieurs mois

EVOLUTION DES OUTILS COMPTABLES ET FINANCIERS :

- PEVIBA : plateforme de paiement sécurisé qui remplacera la plateforme de paiement SEPA fin 2022
- Analyse financière qui découle des données comptables enregistrées
- Mutualisation en cours avec le SI de la CNAV

La délégation CFDT a voté favorablement ces diverses évolutions. Elles vont avoir un impact sur nos métiers de demain. Davantage de diversité et d'expertise ne peut que dynamiser les collaborateurs et permettre aux assurés un meilleur service.

2 : APPLICATION DE GESTION DE RESERVATION

L'applicatif RESA disponible depuis Azuréo qui permet à chaque service de gérer de manière autonome la réservation d'une salle de réunion en fonction de ses besoins, et de visualiser la disponibilité va être remplacé par l'outil **GESTION DES RESERVATIONS**. Cette applicatif permettra de réserver les salles de réunion ainsi que les véhicules.

La délégation CFDT a voté favorablement cette nouvelle application.

3 : Déploiement de l'outil INDIGO

L'outil Base d'instruction des droits et gestion des ressources (INDIGO) concerne le processus Complémentaire Santé Solidaire (C2S). C'est un projet de refonte de l'application existante (Base ressources).

L'actuelle Base Ressources, créée en 2000, ne répond plus à nos attentes et ce nouvel outil a pour objectif de faciliter l'instruction des demandes, d'améliorer les outils de suivi de la qualité et de bénéficier des fonctionnalités transverses du Portail Agent.

Le contenu des prochaines versions intégrera les récentes évolutions réglementaires et techniques.

==> 4 types de profils métier sont identifiés dans Indigo :

- Consultation => Agents d'accueil, téléconseillers, agents MAS, agents ASS, délégués de l'Agent Comptable
- Traitement => Agents d'accueil formés à la liquidation de la C2S
- Expertise => Agents instructeurs du pôle GDOC
- Supervision => Managers du pôle GDOC

Selon leur rôle et leurs habilitations les agents recevront un accompagnement différencié.

4 : HELP : un nouveau service inter branches pour les travailleurs indépendants en difficulté

Dans le cadre de la reprise des travailleurs indépendants au sein du régime général, la loi de financement de la Sécurité sociale 2018, insiste sur la nécessité de conserver une prise en charge globale de la situation des TI tout particulièrement dans le domaine de l'action sanitaire et sociale.

Depuis la reprise en 2020, force est de constater que les URSSAF restent les premiers interlocuteurs des travailleurs indépendants en difficulté.

Le dispositif **HELP** définit les modalités organisationnelles et techniques de coopération entre OSS d'un même territoire (URSSAF, CPAM, CAF et CARSAT) et prévoit la mise à disposition des données de l'URSSAF, afin de signaler les situations en difficultés.

HELP repose sur l'utilisation du logiciel « démarches simplifiées » destiné à faciliter la dématérialisation des démarches administratives et à mettre en place des téléprocédures de manière simplifiée : un questionnaire en ligne composé de 10 questions fermées, auxquelles il convient de répondre par OUI ou par NON.

La cellule HELP de l'URSSAF alerte via Démarches Simplifiées (DS), les instructeurs des autres organismes dès lors qu'ils sont concernés et circularise le questionnaire.

Au sein de la Caisse Primaire des Alpes Maritimes, le service identifié pour la prise en charge de la réception des signalements est le **service Mission Accompagnement Santé (MAS)**.

Le déploiement sera également accompagné d'un plan de communication.

Un bilan à fin 2022 sera réalisé.

5 : Déploiement de l'outil ESPACE PARTENAIRES

L'application Espace Partenaires est un outil unique de la relation qui permet d'échanger avec un partenaire de façon sécurisée sur différents champs que nous pouvons faire le choix de déployer ou non dans une logique modulaire d'offre de services, et, qui permet de signaler des situations de difficultés d'accès aux droits et aux soins pour les publics éloignés du système de soins.

L'application est constituée :

- D'un module **front office** qui permet à un technicien partenaire de déposer une demande, de la compléter et d'accéder à la réponse.

- D'un module **back office** accessible depuis Ramage (Réseau de L'assurance maladie du régime général) aux agents de l'Assurance Maladie habilités à traiter et à répondre aux demandes.

L'application sera déployée en phase d'expérimentation au Service Relation Accueil en charge de l'activité mission sociale, puis de l'action sanitaire et sociale, voire de la prévention.

Objectif de l'outil ESPACE PARTENAIRES : Remplacer à terme l'ensemble des canaux dématérialisés avec les partenaires du territoire (associations, institutions...) .

La délégation CFDT a voté favorablement le déploiement de cet outil.

6 : Mise en œuvre de l'emploi " DELEGUE NUMERIQUE EN SANTE

Depuis 2009, l'Assurance Maladie a déployé des services en santé innovants pour mieux accompagner les Professionnels de Santé et optimiser le recours aux soins. Ces services accompagnent la transformation de notre système de soins vers la dématérialisation d'échanges, les téléservices, etc...

Pour cela, les Conseillers informatique Services (CIS) ont pour objectif de développer l'utilisation des téléservices Professionnel de Santé inscrits dans l'axe transition numérique du CPG 2018-2022. Au-delà de ce rôle, les Conseillers "CIS PS " dans la crise sanitaire actuelle constituent des illustrations de l'évolution récente et à venir de leur périmètre d'action. C'est dans ce contexte que la CNAM a souhaité mettre en place une "**nouvelle stratégie santé** " pour développer davantage **le numérique en santé** et selon les dispositions de la Convention Collective Nationale du Travail du personnel des organismes de Sécurité sociale.

L'emploi de " Conseiller informatique services Professionnels de santé " et " Conseiller informatique services se substitue à l'emploi de " **Délégué numérique en santé**" d'ici fin 2022.

L'emploi de Délégué numérique en santé est positionné sur 2 niveaux de qualification :

- **Niveau 4** à la prise de fonction,

- **Niveau 5a** dans le cadre d'une évolution individuelle et en lien avec l'obtention de la certification de qualification professionnelle (CQP) à l'emploi.

La délégation CFDT a voté favorablement cette évolution du métier

7 : PLEAIDE

Le bilan de l'expérimentation de la nouvelle organisation des plages horaires de numérisation des gestionnaires de flux entrants est positif et favorable à la qualité de vie au travail.

La délégation CFDT a voté favorablement la continuité de ces horaires.

8 : JOURNEE de SOLIDARITE

- 7 heures de Direction
- 7 heures de crédit d'heures pour un salarié à temps plein
- la retenue du Jour Exceptionnel (dite Journée Administrative code 128)
- une RTT motivée

La délégation CFDT a voté favorablement ces différentes propositions.

9 : HEURES SUPPLEMENTAIRES

- Samedi 18 juin
- Samedi 02 juillet

Sur la base du volontariat

La délégation CFDT a voté favorablement la réalisation des heures supplémentaires.

10 : TASKFORCE et CONTACT TRACING

L'activité de la taskforce est prolongée jusqu'à fin septembre 2022.

L'activité de contact tracing est prolongée jusqu'à la fin du mois d'août 2022.

11 : PRIME D'INTERESSEMENT

La prime d'intéressement pour l'exercice 2021 s'élève à 996,21 € bruts pour un salarié à temps complet.

La délégation CFDT a indiqué que depuis 20 ans, elle négocie et obtient cette prime d'intéressement. Cette prime est un complément incontournable de la rémunération pour tous les salariés de la sécurité sociale. Son maintien est négocié tous les 3 ans, dernière en date, le 23 juin 2020. Pour rappel, seule la CFDT est signataire de l'accord intéressement.

D'autre part nous n'oublions pas et nous revendiquons toujours l'augmentation de la valeur du point.



12 : Questions diverses

QUESTION N°1

SERVICE PREVENTION SANTE

Les agents du service prévention santé contactent les assurés par téléphone du lundi au vendredi de 10h à 17h en continu, et à cet effet, ils souhaitent bénéficier de la prime téléphonique.

Ils sollicitent également le télétravail car sa mise en place avait très bien fonctionné pendant la crise sanitaire.

✚ Au regard des conditions d'attribution prévues par les textes conventionnels, l'attribution de la prime d'accueil téléphonique aux agents du service Prévention Santé n'est pas envisagée.

✚ Aucun agent du service Prévention Santé n'a fait acte de candidature au télétravail sur la campagne 2022.

QUESTION N°2

ACCUEIL

Les agents de front office demandent à être en contact avec des référents PE pour les aider à traiter les dossiers sensibles, afin d'apporter une réponse à l'assuré lors du rendez-vous, et éviter les réitérations.

✚ Une liaison avec les experts relation client (RC) a été mise en place depuis le mois de mars 2022. Les agents s'adressent en premier lieu à leur encadrement et si un niveau expert est nécessaire, ce dernier contacte la RC. Cette procédure a été testée et fonctionne parfaitement.

QUESTION N°3

Les agents d'accueils souhaitent être informés en amont lors de changements de procédures ou de changements de conformité de documents, pour maintenir le bon fonctionnement du service.

De plus, la multiplication des moyens de communication est plus un frein qu'un atout (Liam, azureo, mail....).

✚ Dès connaissance d'un changement de procédure, l'encadrement en informe les agents selon les modalités souhaitées (réunion, mail...) Par ailleurs, afin d'apporter une information claire et harmonisée à l'ensemble

des agents d'accueil, et ne pas multiplier les moyens de communication, ces informations sont relayées par le pilote de processus en temps réel sur un groupe Liam dédié.

QUESTION N°4

Le manque de formation ou de remise à niveau participe aussi à un manque d'efficacité des fronts offices. Les agents souhaitent recevoir des formations aussi bien sur les procédures de traitements que sur des applicatifs (applicatifs qui ne cessent d'être mis à jour et de se multiplier).

Ils demandent que des réunions d'accueil soient à nouveau organisées pour échanger sur les méthodes de travail et aussi unifier ces méthodes de travail.

✚ Chaque agent missionné sur une activité a été préalablement formé. Toute modification de procédure ou de pratique est communiquée aux agents par le biais de l'encadrement et par un article Liam. Jusqu'alors le contexte sanitaire ne permettait pas la tenue de réunions. Au regard de l'assouplissement des gestes barrières, les réunions par site d'accueil vont reprendre et des réunions avec l'ensemble des agents d'accueil du département vont à nouveau être organisées.

QUESTION N°5

Une simplification des démarches serait à prévoir pour les rendez-vous AME. Actuellement, un rendez-vous téléphonique doit être positionné, une fois à ce rendez-vous, l'agent doit évaluer si un rendez-vous physique est nécessaire. Double travail, procédure polluante et pas forcément efficiente car dans le cadre de l'AME un délai est à respecter pour maintenir le dossier ouvert. Les bénéficiaires de l'AME sont souvent des personnes qui ne parlent pas ou peu la langue française et qui se retrouvent à monter le dossier plusieurs fois. Remettre l'AME dans le même cadre que les autres motifs serait un gain de temps, car pour les autres motifs, la préparation du rendez-vous sert déjà à vérifier la nécessité de ce rendez-vous.

✚ Les rendez-vous AME, comme l'ensemble des autres motifs de RDV, doivent être préparés en amont afin d'éviter tout déplacement inutile à l'assuré. Le RDV téléphonique positionné pour un retrait de carte AME permet de vérifier si nous disposons bien en accueil de la carte avant tout déplacement de l'assuré et prise d'un RDV physique. Pour le dépôt de dossier, à l'instar des autres RDV, le contact préparatoire est indispensable pour informer l'assuré des pièces à fournir. Lors de sa venue en accueil pour une première demande, une attestation de dépôt lui est remise. Elle justifiera du début de ses droits si des compléments de pièces étaient nécessaires. Par ailleurs, afin d'alléger les démarches et d'accélérer le

traitement des dossiers, nous travaillons en étroite collaboration avec les structures associatives et les établissements de santé sur cette thématique.

QUESTION N°6

Une demande des assurés qui revient souvent : pourquoi les problèmes liés aux prestations de soins ne sont pas traités en accueil ?

✚ Les RDV en accueil physique sont dédiés à des situations complexes ou à des assurés en grande fragilité (PE, CSS, problème immatriculation) qui nécessitent un niveau d'expertise. Les questions sur les prestations en nature relèvent souvent d'une réponse de premier niveau qui peut être apportée par les téléconseillers ou le chatbot ameli. Les assurés sont donc pris en charge pour leur demande via un autre canal de contact. Cette organisation fonctionne correctement.

QUESTION N°7

Les assurés et les agents souhaitent que des fontaines à eaux soient installées dans les accueils.

✚ Il n'est pas envisagé d'installer des fontaines à eaux dans les accueils.

QUESTION N°8

Les agents demandent à revoir les effectifs suite à l'augmentation de la charge de travail et la revalorisation de la prime d'accueil.

✚ Le nombre de personnes reçues en accueil physique notamment en espace libre-service, a considérablement diminué depuis la crise sanitaire. Les volumes d'entraides au back-office sont ajustés par rapport aux disponibilités effectives des agents d'accueil. Les renforts d'effectifs à la suite de départs sont étudiés à cette aune.

✚ Concernant le taux des primes d'accueil, il relève du champ de la négociation nationale.