



CPAM des Alpes-Maritimes

S'ENGAGER POUR CHACUN  
AGIR POUR TOUS

Infos CE - Infos CE - Infos CE - Infos CE - Infos CE - Infos CE

## **COMPTE RENDU DE LA REUNION PLENIERE DU COMITE D'ENTREPRISE DU 22 JUIN 2018**

### **1) SULTAM (Suivi des Utilisateurs en Ligne des Téléservices de l'Assurance Maladie)**

Il s'agit d'un outil développé par la CPAM de la Marne. Il offre à chaque CIS (Conseiller Informatique Service) la possibilité de consulter les résultats individuels des professionnels de santé, avec lesquels il est amené à échanger, sous forme de tableaux (En volume et en taux) ou de graphiques (Comparaison des résultats individuels à l'ensemble des médecins).

### **2) Application IMMUT**

L'outil IMMUT permet de gérer les mutations en complément d'OPTIMA (Outil de Pilotage et de Traçabilité des Mutations), déployé dans toutes les caisses depuis mars 2016. L'utilisation de cette application, labélisée CNAMTS, est généralisée sur l'ensemble des caisses. Son déploiement à la caisse de Nice est prévu pour juin 2018.

### **3) Projet de dématérialisation des échanges européens : EESI**

Conformément à l'article 4 du règlement CE 987/2009, le projet européen EESI (Electronic Exchange of Social Security Information) organise la suppression des échanges papier entre les membres de l'UE, l'Islande, le Lichtenstein, la Norvège et la Suisse. La CNAM est concernée par les processus d'échange concernant la maladie, maternité, paternité, les AT/MP, l'invalidité, la législation applicable, le recouvrement et les échanges transverses. Au travers de l'atelier GTU-RI, le service Relations Internationales de notre CPAM est fortement impliqué dans la rédaction du cahier des charges et des différents documents. La CPAM des Alpes-Maritimes a également été sollicitée pour participer à d'autres ateliers (Atelier communication-formation, atelier RINA-Portail), ce qui la positionne comme une caisse motrice dans le domaine des relations internationales et de la dématérialisation.

#### 4) **Mutualisation du processus Relations Internationales entre la CPAM des AM et la CPAM du Var.**

Depuis 2013, avant la mise en œuvre du projet TRAM, la CPAM du Var a cédé ses activités RI à la CPAM de Nice dans le cadre de la mutualisation. Conformément à la convention type de délégation de gestion de l'activité TRAM RI, trois activités résiduelles toujours traitées par la CPAM du Var doivent être prise en charge par notre caisse à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2018. Il s'agit :

- Des soins programmés (en lien avec l'ELSM),
- Des dialyses à l'étranger,
- De la gestion des étudiants qui partent dans l'UE (couverture du risque AT/MP)

#### 5) **Evaluation de la qualité sur les PFS**

L'évolution de la supervision des téléconseillers résulte de la lettre réseau LR-DDO-62/2018. L'objectif annoncé est de maintenir la performance des agents et d'offrir aux publics de l'assurance maladie un service :

- Adapté à leur situation et leurs attentes,
- Répondant, tant sur le fond que sur la forme, aux mêmes exigences de conformité,
- Harmonisé, quel que soit le canal choisi, au regard de la réponse règlementaire apportée.

Après présentation de la nouvelle grille aux équipes, les nouveaux quotas ont été appliqués début avril 2018 sur les deux PFS. Pour les débutants (0-9 mois d'expérience) 4 évaluations / mois, pour les confirmés (+ de 9 mois d'expérience) 2 évaluations/mois. L'appropriation de ces bonnes pratiques doit se traduire par l'organisation de séances d'accompagnement permettant au téléconseiller de réfléchir sur ses pratiques autour d'un sujet défini par son superviseur.

***Si la Cfdt comprend la nécessité de l'accompagnement et la recherche d'amélioration de la qualité de service, elle restera néanmoins vigilante sur les conditions de travail dans les PFS et notamment sur le stress qui peut résulter des contraintes liées à la supervision.***

#### 6) **Bilan du CHSCT – Année 2017**

Les élus ont émis un avis favorable

## 7) Transfert de documents entre le siège et les sites de la CPAM

Le projet de la Direction consiste à déléguer les navettes courrier « hors Pessicart » à un prestataire extérieur tout en confiant d'autres activités logistiques au sein de leur service actuel au deux agents concernés, qui ont préalablement été reçus.

***Lors du vote la Cfdt, qui n'est pas favorable à une politique de perte d'activité au profit de prestataires externes, s'est abstenue.***

## 8) Mise en place du Comité Social et Economique

Le Comité Social et Economique (CSE) est destiné à remplacer l'ensemble des institutions représentatives élues du personnel de l'entreprise. Mis en place par les ordonnances Macron du 22 septembre 2017 (ordonnance 1386), dans le cadre de la réforme du Code du travail, d'ici le 1er janvier 2020, il se substituera notamment aux délégués du personnel, au comité d'entreprise et au CHSCT.

Au sein de la CPAM des Alpes Maritimes, les mandats de 4 ans de l'ensemble des représentants du personnel arrivent à échéance au mois de novembre 2018. Compte tenu des négociations à mener et des formalités administratives à respecter dans l'optique de la mise en place du CSE, il a été proposé par le Directeur de proroger les mandats actuels jusqu'au 28 mars 2019, date à laquelle auront lieu les élections des futurs membres de cette nouvelle instance.

***Lors du vote les élus ont émis, à l'unanimité, un avis favorable.***

