



CPAM des Alpes-Maritimes

S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

Infos CSE - Infos CSE - Infos CSE - Infos CSE - Infos CSE

COMPTE RENDU DE LA REUNION PLENIERE DU COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE DU 27 novembre 2019

1/ Bilan social 2018

Après avoir été présenté en commission, le bilan social été approuvé à l'unanimité.

Les chiffres clefs :

- 44 recrutements,
- 765 € en moyenne par salarié au titre de l'intéressement
- 5% de la masse salariale consacrée à la formation
- 6 accords signés au sein de l'entreprise
- 20% de salariés à temps partiel

2/ Optimisation de l'organisation des activités prestations en nature

Suite aux évolutions des activités, en particulier depuis la mise en place du télé service MRS - **Mes remboursements Simplifiés**- en Mai 2019, il a été décidé de centraliser les prestations transport traitées manuellement à La PIFE au Centre 605 à compter du 1^{er} janvier 2020.

Parallèlement, le traitement des DAP Orthophonistes, Orthoptistes et Masseurs-Kinésithérapeutes, réceptionnées soit par courrier, soit par voie dématérialisée, via l'envoi d'un fichier sous PETRA sera transféré au secteur de la PIFE, en tant que service Gestionnaire des Flux Entrants.

Les élus Cfdt ont votés favorablement pour ce projet qui a été adopté à l'unanimité.

3/ Aménagement des locaux au sein du service prestations en nature.

Dans le cadre de l'augmentation des effectifs du service 605, liée à l'accueil de nouveaux collaborateurs d'APRIA, il a été proposé de réaménager la surface de travail disponible.

Les élus Cfdt ont votés favorablement pour ce projet qui avait préalablement été présenté en Commission Santé Sécurité Conditions de Travail (CSSCT) plans à l'appui.

4/ Applicatif RECLA PS

Il a été présenté aux élus un outil développé par la CPAM de la Gironde, visant à la dématérialisation en entrée des réclamations des Professionnels de santé. A l'heure actuelle, 18 CPAM sont utilisatrices de cet outil avec un taux de satisfaction de 79%.

Le professionnel de santé souhaitant faire une réclamation est invité à compléter le formulaire de réclamation disponible sur le site Améli/ Professionnels de Santé.

Dès que le professionnel a complété les éléments et joint les pièces justificatives (facultatives), il transmet sa réclamation par voie dématérialisée à la CPAM qui a 10 jours pour la traiter.

Côté CP AM, la réclamation est réceptionnée dans un outil nommé RECLA PS, qui offre toutes les fonctionnalités permettant un traitement optimisé. Le technicien en charge de celle-ci pourra répondre, après traitement de la réclamation, au professionnel de santé, directement par mail et de façon standardisée et rapide. Des mémos d'aide à la facturation peuvent également être joints à la réponse.

Les bénéfices attendus

- Un meilleur suivi des réclamations par la CPAM et par les PS,
- Une simplification dans le traitement des réclamations, via les scripts de réponse disponibles,
- Une amélioration de la satisfaction des professionnels de santé sur l'item Traitement des Réclamations.

Les services concernés sont essentiellement le service 628 (Gestion de la RC) ainsi que les pôles PS. Une base test est à destination des équipes pour s'approprier l'utilisation de l'outil. Mise en place prévue au 1^{er} janvier 2020.

Les élus Cfdt ont votés favorablement pour ce projet qui a été adopté à l'unanimité.

5/ Aménagement des locaux au sein du Service Marketing Opérationnel

Dans le cadre du déploiement de l'offre marketing au sein de la CPAM pour répondre aux enjeux de développement des télé services auprès de nos différents publics (Assurés, Professionnels de Santé et Employeurs), l'équipe constituant le service Marketing Opérationnel est appelée à se renforcer.

Il a donc été proposé d'augmenter la surface de bureaux disponible pour ce service.

Les élus Cfdt ont votés favorablement pour ce projet qui a été adopté à l'unanimité après avoir été présenté, plans à l'appui, en CSSCT.

6/ Bilan et perspectives du pôle gestion dossier client.

Un an après sa création, conformément à la demande formulée par le CSE, il a été décidé de réaliser un bilan de fonctionnement du pôle GDOC. Ainsi, un groupe de travail s'est tenu le mercredi 6 novembre 2019, composé de l'encadrement du Pôle GDOC et de l'encadrement des Centres de Grasse et Menton.

Il en résulte les points suivants :

Les forces :

- Mise en œuvre de plans d'action ayant permis une réduction des soldes et des délais de traitement
- Forte expertise des agents facilitant le développement de la poly compétence
- Centralisation virtuelle de l'activité autour du processus GDB
- Automatisation des activités avec PROWEB

Les faiblesses :

- Répartition des activités liées à la réorganisation de 2017 obsolète
- Insuffisance de communication et de transversalité
- Organigramme déséquilibré : le secteur réglementaire n'est plus pertinent au regard de l'évolution du processus C2

Actions correctives proposées en 2020 :

- Mettre fin aux plans d'action ayant permis une amélioration de la situation sur l'évolution du solde et des délais d'instruction des dossiers •Remplacer par un planning quotidien des activités partagées entre les 3 centres de production pour le processus Gestion des Bénéficiaires prenant en compte les priorités
- Poursuivre la centralisation virtuelle des activités : mise en œuvre d'un plan de formation sur les 3 centres de production pour développer la poly-compétence sur toutes les activités du processus
- Mettre en oeuvre un planning des activités partagées sur les 3 centres de production afin de simplifier le suivi des indicateurs et objectifs et de rendre le planning plus transparent pour les agents de production.
- Mise en place de TOP DEPART tous les mardis : en visio et une fois par mois en physique avec élaboration d'un ordre du jour et de PV pour chaque top départ
- Création d'un répertoire partagé pour l'encadrement et les agents sur PROJET afin de rentrer dans une logique de processus et encourager la coopération entre les 3 centres de production
- Création d'un planning partagé des activités quotidiennes de l'encadrement sur les 3 centres de production
 - Prise en charge de la veille réglementaire en 1er niveau par les pilotes et co-pilotes, et en 2ème niveau sur le reste de l'encadrement
 - Répartition des indicateurs du SMI - Portail entrée sur l'équipe d'encadrement des 3 centres avec coordination par les pilotes et co-pilotes de processus
- Rapprochement des secteurs "mutations" et "gestion des bénéficiaires" dans un secteur unique "gestion des bénéficiaires"
- Réintégration du secteur réglementaire dans les services de production
- Proposition d'un nouvel organigramme au regard de la disparition du secteur réglementaire

Début janvier une note consolidée sera présentée en CSSCT, puis en CSE pour avis. Cette note consolidée comprendra les aspects logiques et fonctionnels de cette réorganisation.