



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

COMPTE RENDU DE LA REUNION PLENIERE DU COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE DU 2 OCTOBRE 2019

1) Règlement intérieur du CSE

Suite aux différentes remarques faites lors du CSE du 30 juillet 2019, un nouveau projet de règlement intérieur a été soumis au vote des élus. **A l'issue du débat il a été procédé à un vote au cours duquel les élus Cfdt se sont abstenus pour les raisons suivantes :**

- Les clauses relatives aux modalités dans lesquelles les comptes du CSE sont arrêtés ne répondent pas aux **exigences des ordonnances de 2017**.
- Absence de clause déterminant les modalités selon lesquelles les salariés doivent être **informés régulièrement** sur les comptes et l'activité du CSE.
- Absence de possibilité pour les élus et représentants de la Cfdt au CSE de disposer d'un **droit d'expression** sur le site du CSE.

2/ Projet d'organisation du recouvrement unifié des créances

Ce projet, a été présenté par Madame l'Agent Comptable qui a indiqué que la CNAM a diffusé des directives dont **les principaux objectifs** sont les suivants :

- **l'amélioration des délais de traitement**, du taux de recouvrement, de la qualité du service rendu,
- **la diminution du risque de prescription.**

Dans cette optique, la CNAM a souhaité qu'un pilotage unifié du processus soit mis en place dans tous les organismes du réseau.

Afin d'atteindre ces objectifs, **l'organisation cible proposée à compter du 4^{ème} trimestre 2019** sera la suivante :

- 1 cadre responsable d'unité,
- 4 agents en provenance du service Contentieux,
- 1 agent en provenance du service LCF,
- 1 agent (temps partiel) en provenance du service Comptabilité,
- 1 agent (animateur) en provenance du régime SSTI,
- 2 agents spécialisés en recouvrement téléphonique (appels à candidature à venir).

Le service aura pour objectif d'aboutir à un fonctionnement de gestion par portefeuille de façon à développer la polyvalence. La montée en charge se fera progressivement en associant les personnels dans un atelier d'échange des pratiques.

Un premier bilan de fonctionnement sera établi à la fin du premier semestre 2020, puis chaque trimestre. Ces différents points d'étapes permettront de mesurer l'évolution du service de manière constante.

Concernant le lieu de réimplantation, un dossier complet sera présenté prochainement en CSSCT.

Les élus Cfdt ont émis un vote favorable.

3/ Intégration du RSI / Jalon 2020

La reprise en gestion de l'activité santé de la SSI en 2020 est une opération inédite pour l'Assurance Maladie du fait de :

- l'ampleur de l'opération (105623 bénéficiaires repris en charge par l'assurance maladie)
- le nombre et la variété des acteurs,
- le cadre législatif à respecter : disparition de la SSI au 1er janvier 2020 et transfert de l'ensemble des personnels de ses organismes au sein des organismes du réseau de l'Assurance Maladie, transfert des activités et des personnels des OC courant 2020.

Au cours de la période transitoire (janvier-février 2020), une équipe dédiée temporaire (TASK FORCE REFOP) est à constituer au sein de chaque CPAM REFOP.

La CPAM des Alpes-Maritimes est Caisse **REFOP*** pour le Var et les Alpes-Maritimes.

(*mise en place des binômes CPAM/ELSM dits « REFOP »)

Le jalon 2020 de la réforme RSI est une période de transition, qui se déroulera au total sur presque 2 mois, de janvier à février 2020.

Pour chacune des 3 bascules, la période centrale transitoire de migration sera divisée en trois temps :

- **TEMPS A. La poursuite du service des prestations aux TI, au sein de l'Assurance Maladie, avec les outils informatiques de l'ex SSI, en liaison avec ceux des OC**, tant que les assurés n'auront pas été basculés dans le système d'information de l'Assurance Maladie.
- **TEMPS B. La suspension du service des prestations quelques jours.** Cette suspension des prestations est incontournable du fait des traitements informatiques de la bascule en cours : arrêt du système chez les OC et reprise en cours dans le SI de l'Assurance Maladie pendant quelques jours.
- **TEMPS C. Le passage au fonctionnement cible et relais du service des prestations aux CPAM et DRSM de résidence des TI**, dès lors qu'ils auront été totalement intégrés au SI de l'Assurance maladie et que les personnels des OC auront rejoint les équipes de l'Assurance Maladie.

Les élus Cfdt ont émis un vote favorable.

4/ Désamiantage du centre de Cannes

Dans le cadre du Schéma Directeur Immobilier local de l'organisme (2018-2022), le projet de **rénovation de l'immeuble de Cannes** a été validé par la CNAM.

Dans le cadre des opérations préalables à la réalisation de la rénovation, un diagnostic amiante avant travaux a été réalisé par l'APAVE ; ce diagnostic a identifié de la présence d'amiante dans certains matériaux (essentiellement dans la colle utilisée pour fixer le carrelage ou les sols à certains endroits, ainsi que dans la mastic de fixation de certaines fenêtres).

Un marché a donc été conclu avec une entreprise de travaux pour procéder au retrait des matériaux contenant de l'amiante dans les conditions prévues par la loi.

Le plan de retrait a été communiqué aux membres de la CSSCT pour examen. Il a été établi dans le cadre du dispositif légal applicable et transmis aux autorités compétentes, notamment l'Inspection du travail, pour en prendre connaissance et transmettre leurs éventuelles remarques. Aucune remarque n'est parvenue à l'entreprise responsable.

Les élus Cfdt ont émis un vote favorable.

5/ Schéma directeur des ressources humaines (SDRH)

Le schéma directeur local des ressources humaines 2019-2022 a été présenté aux membres du CSE. Il détermine **les priorités de la caisse en matière de gestion des Ressources Humaines** sur la période du Contrat Pluriannuel de Gestion (CPG). Les idées ont émané d'ateliers animés par les équipes des Ressources Humaines, avec une cinquantaine de salariés volontaires.

Les élus Cfdt ont émis un vote favorable.

6/ Développement des activités de back-office en front office

Dans le cadre du déploiement d'activités de back-office au sein des Plateformes de Service (locale et délestage) et des accueils physiques, certaines activités liées au processus Gestion des Bénéficiaires ont été prises en charge à l'occasion d'un renfort ponctuel visant à réduire les délais de traitement et assurer une qualité de service renforcée pour les assurés.

Dans un souci constant **d'amélioration du service rendu**, et pour permettre le **développement des compétences** des agents du front-office et des opportunités offertes en accueil physique lors du déploiement du « Tout rendez-vous », il a été proposé de confier aux accueils physiques et téléphoniques le traitement et la mise à jour de dossiers sur des sollicitations simples.

Le démarrage de cette action, qui nécessite une formation, pourrait être programmé dès le mois d'octobre 2019 concernant les mises à jour. En ce qui concerne la CMUC et l'ACS, compte-tenu de la mise en place de la CSS au 1er novembre, les formations seront mises en œuvre après appropriation par le pôle GDOC de la réforme.

Les élus Cfdt ont émis un vote favorable.

7/ Complémentaire Santé Solidaire

Annoncée par la Ministre des solidarités et de la santé lors du lancement de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, l'extension de la CMUC aux bénéficiaires de l'ACS constitue une réforme importante pour l'accès aux soins des personnes disposant de faibles ressources. L'article 52 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2019 opère une réforme profonde de ce dispositif d'aide à la couverture complémentaire afin **d'améliorer le taux de recours de la population aujourd'hui éligible à l'ACS par une simplification des démarches et une amélioration des garanties couvertes.**

Cet article supprime ainsi l'ACS pour permettre à ses bénéficiaires d'accéder à la CMU-C moyennant paiement d'une participation financière. Ce nouveau dispositif, appelé la « Complémentaire santé solidaire » remplace, à compter du 1er novembre, la CMUC et l'ACS.

L'ensemble des techniciens du groupe CMUC-ACS (24 personnes) sont impactés, au titre des modifications des modalités d'instruction et de l'évolution partielle des outils existants (PROGRES MAJ, base ressources), de même que le pôle Trésorerie au titre du recouvrement des participations financières et le pôle Créances pour le recouvrement et le remboursement des organismes complémentaires et le recouvrement des indus sur prestations consécutifs à la fermeture des droits.

La Caisse Nationale annonce une formation nationale, à laquelle 2 formateurs internes sont inscrits. Les formateurs seront ensuite chargés de redéployer les informations sur les personnes suivantes :

- **Sensibilisation** pour les téléconseillers (PFS locale et nationale). Cette formation s'accompagnera de la mise à disposition d'un script spécifique,
- **Formation** de 24 techniciens du pôle GDOC, qui opèreront le traitement des demandes,
- **Formation** des accueils, afin de permettre la prise en charge des rendez-vous, ainsi que le traitement des dossiers.

Ce projet qui concerne la protection sociale des plus défavorisés est conforme aux valeurs défendues par la Cfdt qui a émis un vote favorable.

8/ Outil GECO(Gestion des compétences)

Présentation pour information de l'outil GECO, dont les objectifs sont :

- Anticiper les départs et les pertes de compétences,
- Construire le plan de développement de compétences et le plan de recrutement de façon objectivée,
- Outiller les pilotes et responsables sur le champ des compétences disponibles pour un processus donné, en renforçant la vision collective.

La méthode

L'option retenue est de s'appuyer sur OSCARR (effectifs et activités), outil déjà existant, afin d'automatiser un maximum de tâches de saisie pour les pilotes de processus.

Sur la même logique que dans ALINEA, les compétences sont évaluées sur 4 niveaux, de débutant à expertise. Les compétences concernées sont cependant moins nombreuses que sur ALINEA (entre 3 et 6), s'agissant en effet uniquement des compétences clés par rapport à la sécurisation de l'activité.

Ex. pour le processus établissements : courrier, traitement des flux B2, saisie interne, relation client.

Les données sont agrégées pour permettre une vision globale, via des données collectives. Par exemple, les matrices de compétences collectives permettent :

- D'avoir une vision actuelle de la couverture des compétences au regard des activités principales du processus,
- De pouvoir visualiser leur érosion sur les années à venir, en fonction des départs en retraite.

9/ Vente du club de tennis, propriété du CSE

Le secrétaire général du CSE a expliqué que le club de tennis de Cagnes sur Mer, acquis dans les années 70, est tombé en désuétude. Il s'agit d'un terrain non constructible difficile à vendre dont l'entretien est à la charge du CSE. Un acquéreur s'est manifesté et en a proposé un prix raisonnable. L'accord unanime des élus étant nécessaire pour la vente, il a été procédé à un vote.

Lors du vote, le projet de vente a été adopté à l'unanimité.