

Procès-verbal du CSE 16 décembre 2021

Cette réunion s'est tenue le 16 décembre 2021 à 9h
 en salle VERCORS

COLLEGE EMPLOYES

EMPLOYES							
TITULAIRES				SUPPLEANTS			
		Présent	Excusé		Présent	Suppléance de	
U.N.S.A	Valérie ASSAILLY	x		U.N.S.A	Laurent ROGET		
	Jessica FERREYRE		x		Christine GIROUIN		
	Karine HILAIRE	x			Laetitia DREVETON		Bénédicte RUEL
	Jacqueline GASSION	x			Jocelyne BLONDOT		
	Bénédicte RUEL Remplaçante Laetitia DREVETON		x				
La C.G.T.	Yves MAGLIONE Arrivée à 9h35	x		La C.G.T.	Maxime MARTIN		
	Christelle THERON	x			Gisèle PAULET		
	Stéphanie BUSSIERE		x		Mélanie SABAT		
	Nicole PAGNY		x				

CADRES						
TITULAIRES				SUPPLEANTS		
		Présent	Excusé		Présent	Suppléance de
CFE-CGC	Hervé COULMONT	x		CFE-CGC		
U.N.S.A	Laurence BARRUHET	x		U.N.S.A		

REPRESENTANTS SYNDICAUX AU CSE			
		Présent	Excusé
UNSA	Bénédicte RUCHON		x
La C.G.T.	Nicolas BOUYSSOU		
La C.G.T.	Mohamed JERIDI	x	
CFE - CGC	Christelle FONTANEL	x	

COLLEGE EMPLOYEUR

		Présent	Excusé
Pierre-Yves MALINAS	Président du CSE Directeur général	x	
Maylis Manson	Directrice adjointe	x	
Doriane DERNE	Directrice des prestations et des services à la clientèle – Arrivée à 10h15	x	
Esmeralda DAHOUTIA	Directrice Ressources	x	
Julie PLANTA	Responsable des Ressources Humaines	x	

Secrétaire de séance : Jennifer DUC

Ouverture de la séance à 9h10

Ordre du jour

1. Approbation du PV de la séance du 18 novembre 2021

(Document annexé au PV : « [approbation PV 18 11 2021](#) »)

M. Malinas propose d'approuver le PV de la séance précédente du 18 novembre 2021.

DECISION : Avec 7 voix POUR (2 CGT, 1 CFE-CGC et 4 UNSA), le procès-verbal du CSE du 18 novembre est approuvé.

2. Consultation sur le budget de GA 2022

M. Malinas rappelle que ce budget avait été présenté lors de la dernière séance du CSE du 18 novembre et demande les avis respectifs des élus. Il précise que la direction a bien reçu l'avis de l'UNSA envoyé par mail.

Mme Assailly donne lecture en séance de l'avis rédigé par l'UNSA sur le budget de GA 2022 qui sera annexé au PV ([Avis UNSA](#)).

M. Malinas remercie Mme Assailly pour cette lecture et procède au vote pour le budget de Gestion administrative de 2022.

DECISION : Avec 2 voix CONTRE (2 CGT) et 5 ABSTENTION (4 UNSA et 1 CFE-CGC).

M. Malinas remercie les membres du CSE pour leur avis, leur argumentation et d'avoir donné les éléments indiqués. Pour information, lors du Conseil du 14 décembre 2021, le budget de gestion administrative 2022 a été voté et approuvé à la majorité.

3. Consultation sur le bilan de la formation professionnelle 2021 et le plan de développement des compétences 2022

(Diaporama présenté en séance: « [Présentation bilan formation et Plan dev.compétence](#) »)

M. Malinas donne la parole à Mme Dahoutia pour la présentation du bilan professionnel 2021 et le plan de développement des compétences 2022.

Mme Assailly précise qu'il y a 3 bilans qui vont être présentés :

- Bilan de la formation professionnelle de 2020 ;

- Bilan de la formation professionnelle de 2021 (jusqu'au 30 juin 2021) ;
- Plan de développement des compétences de 2022.

Mme Dahoutia présente un diaporama en séance qui sera annexé au PV ([Présentation bilan formation et plan de développement compétences](#)).

Pour information, la commission de formation professionnelle s'est réunie le 26 novembre dernier pour analyser les documents qui vont être présentés et a réalisé un compte-rendu de cette commission qui sera annexé au PV ([CR annexé au PV](#)). Si les membres de la commission le souhaitent, ils peuvent également prendre la parole pour en rappeler le contenu.

Bilan de formation professionnelle de 2020 et 2021

Mme Dahoutia précise que 3 268 heures de formation ont été réalisées par les salariés. En répartissant par organismes de formation, on note que 1 150 heures de formation ont été réalisées en interne. 144 salariés en interne ont été formés.

Côté financement, la contribution versée à Uniformation a été de 120 240 euros.

Mme Assailly demande si les 120 240 euros versés ont été pris sur le budget prévisionnel qui était de 150 000 euros.

Mme Dahoutia répond que les sommes versées à Uniformation sont une contribution obligatoire qui n'entre pas dans les 150 000 euros que nous prévoyons pour le plan de développement des compétences sur le budget ACF.

En termes de bénéficiaires du dispositif CPF de transition professionnelle, 1 personne était concernée par ce dispositif sur 2020, pour un nombre d'heures total de 1 170 heures (et également 1 personne concernée par le bilan de compétence).

Concernant la répartition des formations réalisées au plan 2021 et hors plan, avec la crise sanitaire, il a fallu s'adapter car beaucoup de formation hors plan ont dû être réalisées (47.2%).

Le budget utilisé pour la formation professionnelle en 2020 a été de 44 694,92 euros pour un taux d'accès à la formation professionnelle de 60,06% (objectif étant à 60%).

Concernant l'état d'avancement du plan de développement des compétences 2021, 59% des formations prévues au plan ont été réalisées. S'agissant du nombre total de formations réalisées en 2021, 79 % d'entre elles sont des formations prévues au plan et 21 % sont hors plan, pour un budget utilisé de 119 976,03 euros.

Mme Dahoutia procède au vote pour le bilan de la formation professionnelle de 2020.

DECISION : Avec 1 voix POUR (1 CFE-CGC) et 6 ABSTENTION (4 UNSA et 2 CGT).

Mme Dahoutia procède au vote pour le bilan de la formation professionnelle de 2021 jusqu'au 31 juin 2021.

DECISION : Avec 1 voix POUR (1 CFE-CGC) et 6 ABSTENTION (4 UNSA et 2 CGT).

Mme Gassion donne lecture de l'avis rédigé par l'UNSA concernant le bilan de formation professionnelle de 2020 ([Avis FP 2020](#)) et celui de 2021 à mi-année ([Avis FP 2021](#)).

Plan de développement des compétences de 2022

Mme Dahoutia souligne que la direction a mis l'accent sur 4 grands axes sur les orientations de 2022 :

- Accompagnement de l'aisance numérique des collaborateurs et la déclinaison de la stratégie de la relation clients ;
- Enclenchement de la « RENOV GDR » et le soutien du développement des nouveaux métiers de la régulation ;
- Assurer la performance du pilotage des services socles et l'expertise ;
- Développer les postures qui enrichissent les ressources humaines afin de porter les missions (Lancement du nouveau cycle managérial : Accompagnement avec l'aide d'un consultant extérieur afin de commencer un diagnostic sur les pratiques actuelles avec les managers qui seront interviewés, ce qui aboutira par la suite à un accompagnement sur 2 ans avec des modules de formation).

Mme Gassion demande ce qu'est le PROJET PIX ?

Mme Dahoutia répond que ce n'est pas seulement un projet institutionnel car il existe déjà dans les entreprises privées. Cela permet à un salarié de se scorer sur son aisance numérique. Avec la note obtenue, cela permet un guidage pour l'accompagner par la suite (formation, exercice etc.). Actuellement, plusieurs caisses expérimentent ce projet.

M. Malinas rajoute que 20 caisses expérimentent les parcours PIX, depuis juin 2021. PIX est une initiative portée par le ministère de l'Éducation nationale et de la recherche. L'objectif est d'accompagner l'aisance numérique des citoyens Français (accessible aux enfants, adolescents scolarisés, étudiants). Plusieurs types de parcours existent et le but est de l'ouvrir au « monde de l'entreprise » et plus seulement à l'Éducation nationale.

L'Assurance maladie passe sur ce projet et propose à l'ensemble des salariés de pouvoir se situer par rapport à leur aisance numérique permettant de définir des plans d'accompagnement et de formations plus précis. Il y a des parcours socle mais aussi des parcours plus spécifiques (sécurité système d'information, fake-news, navigation dans monde du numérique etc.). Ce module s'adapte à l'individu en fonction des réponses aux questions posées ce qui permet in fine de définir son profil et son niveau d'aisance numérique. Pour l'Assurance maladie, 3 parcours socles ont été déterminés et peu à peu, toutes les caisses les intégreront. La généralisation à toutes les caisses du réseau est prévue sur 2022,

Mme Dahoutia procède au vote sur la consultation projet de plan des compétences de 2022.

DECISION : Avec 7 voix POUR (1 CFE-CGC, 4 UNSA et 2 CGT), la consultation sur le projet du plan des compétences de 2022 est approuvée.

Mme Assailly donne lecture de l'avis rédigé par l'UNSA sur le plan de développement des compétences de 2022 qui sera annexé au PV ([Avis PDC UNSA](#)).

M. Malinas remercie les membres pour la confiance accordée et remercie aussi la commission professionnelle qui a bien œuvré, ce qui a permis à la direction d'apporter des réflexions plus poussées.

4. Compte rendu des commissions (CSSCT du 8 décembre 2021 et Commission logement du 16 novembre 2021)

CSSCT du 8 décembre 2021

Mme Hilaire souligne qu'elle n'a pas eu le compte rendu de la CSSCT.

M. Malinas s'excuse et précise qu'au vu du délai trop court entre la dernière CSSCT et le CSE du jour (CSSCT du 8 décembre 2021), le compte-rendu n'a pu être réalisé et sera transmis ultérieurement.

Commission action logement du 16 novembre 2021

Mme Hilaire donne quelques informations suite à la tenue de la commission action logement (notes rédigées par Mme Fereyre, membre de cette commission).

Mme Hilaire précise que madame Daviet Margot sera l'interlocutrice avec la Cpm de la Drome. L'agence Action logement se situe au 12 avenue Marc Urtin à Bourg-lès-Valence. Elle demande si ces éléments (contact, adresse et numéro de téléphone) seront communiqués aux agents de la caisse.

Mme Planta répond qu'en effet ces informations vont être transmises avec des éléments complémentaires (plaquettes et contact).

Mme Théron demande si la plaquette définitive a bien été transmise au service RH.

Mme Planta répond qu'en effet Mme Daviet lui a transmis les éléments définitifs dont une synthèse du bilan des recours aux aides. Elle transmettra ces éléments aux membres de la commission.

Mme Hilaire continue en précisant que lors de cet échange, Mme Daviet a expliqué les différentes prestations proposées et pouvant être allouées aux salariés de la Cpm :

- Louer : large choix de location pour le parc social, financement du dépôt de garantie, un garant 100% gratuit pour rassurer son propriétaire et faciliter l'entrée des lieux etc) ;
- Acheter : financement pour l'acquisition ou la construction d'un logement neuf jusqu'à 40 000 euros au taux de 0,5%, conseil en accession service gratuit, une aide gratuite exceptionnelle de 10 000 euros pour les primo-accédants) ;
- Faire des travaux : financement pour les projets d'amélioration jusqu'à 10 000 euros au taux de 1%, prêt à l'agrandissement) ;
- Bouger : accompagnement à la recherche d'un logement, prêt à taux avantageux, offres de logements à la location ou à l'achat, résidences temporaires, subvention jusqu'à 100euros/mois pour les 30 ans, aide gratuite exceptionnelle de 1 000 euros pour s'installer près de son lieu de travail ou de formation) ;
- Surmonter des difficultés : séparation, maladie, baisses des revenus, des aides peuvent être apportées sous forme de don ou de prêt.

A compter du mois de mars 2022, une permanence est envisagée sur Valence siège, Montélimar et Romans avec l'intervention d'un interlocuteur action logement.

M. Malinas demande si Mme Daviet a indiqué le taux des offres d'action logement utilisé par les salariés de la Cpam de la Drôme ? Il est important de connaître le taux de retour par rapport à notre contribution employeur pour savoir si les salariés de la Cpam de la Drôme ont pu bénéficier d'un retour équivalent en frais, en aides, en accompagnement ou dans le cadre des primes de déménagement.

Mme Hilaire n'était pas présente à cette commission et n'a donc pas pu avoir ces éléments.

Mme Théron, membre également de cette commission, répond qu'il était important de tenir cette réunion car cela a montré qu'au sein de notre organisme, les agents ne connaissent pas les prestations proposées avec action logement. Il faudrait par la suite faire une parution dans NORIA pour relancer cette commission et redonner des informations. Lors de cette réunion, Mme Daviet a communiqué quelques éléments sur les aides apportées :

- sur 2020, il y a eu 1 accompagnement pour mutation et 1 appartement attribué en logement social ;
- sur 2021, il y a eu 3 accompagnements pour mutation, 1 don de 17 000 euros pour un agent de la caisse pour de la rénovation énergétique.

Les agents de la caisse ne consultent pas les informations données sur cette commission dans NORIA.

Mme Gassion partage cet avis. Les agents semblent perdus car le nom a changé (auparavant CPLOSS). Cependant, l'idée proposée d'avoir un interlocuteur est très intéressante ce qui peut aider les agents à monter leur dossier plus facilement car seul cela peut être compliqué.

Mme Planta ajoute que Mme Daviet a proposé de mettre en place des permanences pour organiser des réunions d'information. La CPAM va également se coordonner avec Action logement afin de transmettre les informations nécessaires dans le cadre d'une mutation par exemple (ce sera Action logement qui devra contacter les agents concernés et leur préciser les démarches à effectuer.) Pour information, lors de l'arrivée d'un nouvel agent, des documents d'accueil lui sont fournis et il sera rajouté les plaquettes nécessaires concernant les aides proposées par Action logement.

Mme Gassion pense que les agents ont des difficultés à rechercher des informations à ce sujet dans NORIA car ils ne savent pas où trouver l'information.

M. Malinas ajoute qu'il sera important sur 2022, de bien vérifier les taux d'utilisation des aides demandées par les agents de la CPAM. Pour 2021, assez peu d'agents ont bénéficié des prestations ce qui n'est pas logique par rapport à la pyramides des âges et au nombre de nouveaux arrivants dans la caisse sur 2020 et 2021. Notamment, pour les jeunes salariés avec un salaire de début de grille, il y a des aides et des prestations qui pourraient leur être proposées.

Mme Gassion répond que les taux d'intérêt actuellement sont bas et les jeunes salariés ont peut-être eu des bonnes offres ailleurs et n'ont pas eu besoin de demander ce type d'aides au sein de notre organisme.

M. Malinas précise qu'Action logement peut proposer des offres d'accompagnement très complètes pas seulement que sur des aides immobilières. Notre objectif collectif serait vraiment d'optimiser l'utilisation du « 1% employeur ».

Mme Assailly souligne que peut-être ce prestataire, Action logement, n'est pas assez connu.

M. Malinas rappelle qu'auparavant il y avait plusieurs organismes qui proposaient ces prestations. Par la suite, il y a eu une grande réforme avec ces prestataires sociaux et dorénavant c'est Action logement qui gère ce que l'on appelait avant les « 1% employeur ». Ce sont des organismes privés qui ont des missions de service public. Ils ont un Conseil d'administration avec des représentants employeurs et salariés. C'est une politique unique en France, Action logement a des agences en région et doit proposer des offres de services auprès des organismes cotisants. C'est pour cela que c'est très important de remettre en place des permanences au sein de la caisse et de bien partager les offres en interne afin de répondre aux besoins de l'ensemble des salariés.

En complément d'information, **M. Maglione** précise qu'Action logement, au niveau national, est présidé par le syndicat du MEDEF (et syndicat CGT pour son secrétariat), et propose différents projets dont des projets de rénovation de quartier. Ils ont beaucoup de fonds et de possibilités.

Mme Dahoutia donne quelques chiffres qui ont été communiqués par Action logement suite à la commission concernant la consommation des salariés de la Cpmam :

- en 2020 : 72 370 euros de prestations ont été versées pour 13 prestations demandées (dont 1 prêt rénovation énergétique et 1 prêt à l'accession) ;
- en 2021 : 27 519 euros de prestations ont été versées.

M. Malinas remercie les membres pour le compte-rendu de cette commission Action logement.

5. Budget prévisionnel du CSE 2022

(Diaporama présenté en séance : [« Budget prévisionnel du CSE 2022 »](#))

Mme Baruhet présente un document qui sera annexé au PV.

RECETTES

Au 31 décembre 2021, le montant des cotisations s'élèvent à 324 000 euros soit une augmentation de 5,90% par rapport à 2020. Il est prévu pour 2022, de prévoir la même somme en prévisionnel.

DEPENSES

C'est le premier exercice avec des modifications sur les règles d'attribution. En 2020, il avait été précisé que les règles ne seraient pas figées (une année d'observation) et si nécessaire, un réajustement pouvait être envisagé. C'est pourquoi, une colonne a été rajoutée dans le tableau présenté « Réajustement des règles d'attribution » avec les modifications apportées.

Les 4 postes budgétaires sont présentés :

Activités individuelles

- **Enveloppe unique 500 euros (Cinéma et billetterie):**
Cinéma (944,37 euros) et billetterie (1864,20 euros) ont été sous consommés, avec un budget prévisionnel prévu bien plus élevé. Cette faible consommation est due d'une part à cause de la crise sanitaire et d'autre part suite au changement du nouveau site avec cette

nouvelle organisation. Beaucoup de personnes n'ont pas compris qu'il était possible d'acheter des places de cinéma et de la billetterie directement sur le site. Le CSE devra communiquer davantage sur le fonctionnement de ce site. Concernant le budget du cinéma (100% des agents ont dépensés 70% de leur enveloppe), l'enveloppe prévue ne changera pas par contre sur la billetterie, il y aura une augmentation de la participation de 15% à 25% (avec un plafond à 200 euros/personne).

Le budget prévisionnel de 2022 sera de 7 350 euros pour l'enveloppe cinéma et 50 000 euros pour celle de la billetterie.

- Participation vacances (transformée ou non): participation de 150 euros avec un budget prévisionnel inchangé de 52 500 euros ;
- Sport et culture : participation à 120 euros, pour un budget prévisionnel de 42 000 euros.

Au total, le budget prévisionnel pour ce poste sera de 151 850 euros.

Autres prestations

- Noël adulte : Augmentation pérenne à 50 euros/agent (si beaucoup de budget au début du 4^{ème} trimestre, un réajustement sera fait et éventuellement attribué une carte cadeau aux agents) ;
- Noël Enfant et la rentrée scolaire : pas de changement ;
- Retraite : Augmentation du budget prévisionnel à 3 000 euros contre 1 500 euros en 2021 (carte cadeau de 150 euros pour un départ à la retraite.)

Au total, le budget prévisionnel pour ce poste sera de 70 350 euros.

Chèques vacances

Les agents ont très peu consommé cette prestation. Il est prévu une augmentation de l'abondement de 20 euros (pour les 4 tranches salariales).

Au total, le budget prévisionnel pour ce poste sera de 19 000 euros.

Activités collectives

- Voyages et loisirs : Au vu du contexte sanitaire, il est difficile de se projeter. Il y a très peu d'inscriptions au niveau des voyages. Il est très difficile de gérer cette enveloppe mais le budget prévisionnel sera de 66 350 euros (voyages et Arbre de Noël) et 118 800 (correspondant aux budgets non dépensés sur les années précédentes avec les voyages à Madère, Croatie et Disney). A savoir, que le voyage à MADERE sera supprimé (trop peu d'inscrits) et celui de la Croatie est maintenue.
- Sport et culture : Augmentation du budget à 16 450 euros.

Au total, le budget prévisionnel pour ce poste sera de 82 800 euros pour un montant total des dépenses de 324 000 euros.

M. Maglione rappelle qu'il est vraiment important d'informer les agents concernant l'enveloppe des activités individuelles qui est sous utilisée par manque de connaissance notamment par les nouveaux salariés.

Mme Barruhet répond que tous les agents rencontrent des difficultés surtout sur la nouvelle méthode où il faut payer d'abord sur le site et après faire la demande pour se faire rembourser.

Il y a donc un réel travail à réaliser sur 2022 afin de faire comprendre le fonctionnement du site auprès des agents car le but est vraiment de permettre de consommer ces prestations.

Mme Planta souligne que le site n'est pas intuitif car on ne sait pas où aller chercher l'information.

Mme Barruhet entend bien la remarque et c'est pour cela qu'il y a un grand travail à faire car il y a plusieurs informations sur le site avec l'enveloppe unique d'un côté et les autres prestations possibles de l'autre.

Mme Gassion ajoute que les agents doivent s'habituer aussi à l'absence de Mme Ruel qui tenait des permanences physiquement et qui était là pour répondre aux différentes demandes.

Mme Barruhet confirme que cela rajoute une difficulté quand une personne est là physiquement alors que dorénavant tout doit se faire sur le site.

POINT DE SITUATION COMPTE-COURANT AU 03.12.21

En fin d'année le compte courant est à 239 660,17 euros (baisse dû au fait des règlements des acomptes pour les voyages). Au niveau des 3 livrets d'épargne, les comptes sont stables et le compte de fonctionnement a baissé (accompagnement des experts-comptables).

6. Prime inflation

Mme Dahoutia précise qu'afin de préserver le pouvoir d'achat des salariés face à l'inflation constatée fin 2021, le Gouvernement a décidé de mettre en place une aide exceptionnelle, intitulée « indemnité inflation », d'un montant de 100 € pour ceux qui gagnent moins de 2000 € nets par mois avant impôts.

Cette indemnité a d'abord été annoncée par le Premier ministre le 21 octobre 2021 puis la loi de finances rectificative pour 2021, qui entérine cette indemnité, a été promulguée le 1er décembre.

Cette indemnité a pour objectif de couvrir l'impact moyen de la hausse du carburant et de limiter plus globalement les effets sur le pouvoir d'achat de la hausse des prix de certains produits.

Afin de garantir un paiement le plus rapide possible, le versement de l'indemnité devra être traité en priorité par les employeurs, au plus tôt en décembre, et au plus tard en février 2022.

Dans l'Institution, le versement par les organismes employeurs interviendra lors de la paie de janvier 2022. Une fois la requête lancée, **300 bénéficiaires** sont concernés pour notre organisme.

M. Malinas précise que pour cette indemnité, l'employeur doit faire l'avance et devrait se faire rembourser par la suite.

M. Maglione demande quel sera l'intitulé sur la fiche de paye.

M. Malinas répond que l'intitulé serait a priori « indemnité inflation ».

Mme Planta ajoute qu'il y a beaucoup de paramétrage à faire et il y a encore des discussions sur les 300 bénéficiaires de cette prime (problématique avec les personnes en longue maladie).

M. Jeridi demande si la RH se base sur les 12 derniers mois de salaire pour attribuer cette prime.

Mme Planta répond que la base se fait sur les 10 derniers mois, du 1^{er} janvier 2021 au 31 octobre 2021.

M. Maglione remarque qu'une majorité de personnes de la caisse y auront droit, ce qui montre qu'il y a encore un effort salarial à faire.

7. Point d'avancement sur le groupe de travail des EAEA

Mme Planta souligne que 2 sessions de travail ont été organisées avec un groupe évaluateur et un groupe évalué. Un groupe de restitution auprès des participants se tiendra le 17 décembre. Les travaux de groupe ont été riches et fructueux ce qui a permis de créer 4 grands axes de travail sur lesquels la direction va s'appuyer afin de pouvoir les proposer pour la prochaine campagne des EAEA en avril 2022.

Mme Gassion demande si une restitution pourra être faite au prochain CSE.

Mme Planta répond par l'affirmative.

M. Maglione demande à avoir plus de précisions sur la composition du groupe de travail.

Mme Planta donne la composition du groupe de travail ci-après :

- Groupe Evalué : 7 techniciens (niveau 3) ;
- Groupe Evalueur : 4 managers (des Responsables de service et les adjoints, ou encore Responsable de département).
- Dans chaque groupe : 1 représentation de toutes les directions.

M. Malinas apporte un complément d'information sur la composition des groupes (par processus) :

- Groupe Evalué : Services ASS, LCF/GDR, Accueil et PFS (avec des superviseurs, experts, responsables de service et 1 téléconseillère) ;
- Groupe Evalueur : Services comptabilité, RPS, PFS, établissements.

Mme Assailly demande si la direction a apprécié les propositions engagées lors de ces groupes de travail.

M. Malinas souligne que les échanges ont été appréciés, entendus et ont été assez fructueux avec de bonnes propositions. Le but de la direction par la suite, est de discuter de cette restitution en Copil performance et mettre en place les pistes d'amélioration proposées. L'objectif reste de remettre du sens dans l'exercice de l'entretien annuel et de ce point de vue, les propositions sont en phase.

Mme Assailly souhaite savoir si les propositions pourront être mises en place pour la prochaine campagne de 2022.

M. Malinas est assez confiant et il va falloir réussir à mettre en place ces propositions qui émanent de ce groupe de travail. Cela ne peut qu'apporter du bénéfice donc il faut y arriver.

Mme Gassion trouve dommage d'avoir toutes ces explications sur la refonte des EAEA à cette séance et trouve que seuls les initiés ont pu comprendre réellement le but de cet exercice.

M. Malinas répond que le but était de faire en sorte de redonner de la dynamique à l'exercice de l'EAEA et c'est ce qui a été fait par le groupe. Il n'était donc pas possible de donner plus d'information avant la restitution au groupe de travail. En revanche, il est bien certain que le partage et la communication d'information au sein de la caisse devront accompagner le projet de redynamisation des EAEA.

8. Suivi sur la mission Tracing et Aller vers

(Diaporama présenté en séance [«Mission tracing et aller vers»](#))

Mme Manson présente un diaporama qui sera annexé au PV.

La situation sanitaire se dégrade fortement France entière. Le seuil de 72 000 patients positifs entrés dans le tracing en 1 journée a été atteint le 14 décembre.

Dans la Drôme la situation se dégrade à grande vitesse. Le taux d'incidence explose. Le département se situe au 14 décembre au premier rang national des départements dans lesquels le taux d'incidence est le plus important. Cela commence à avoir un impact sur la situation des établissements sanitaires (beaucoup de malade non COVID). Les plans blancs sont déclenchés et les opérations non urgentes sans pertes de chance pour le patient sont appelées par l'ARS à être déprogrammées.

L'impact sur le tracing se fait sentir sur une charge très importante. L'entraide nationale a été suspendue car l'ensemble des plateaux n'est plus en mesure d'absorber totalement sa charge.

Les process sont modifiés pour permettre une augmentation de la productivité des PFCT : le traitement des patients contact est quasi intégralement dématérialisé depuis le 3 décembre, les scripts d'appels aux patients positifs ont été fortement allégés (plus de promotion de la CTAI, plus de discussion avec les PC foyers du PO). L'objectif est d'atteindre une durée moyenne d'appel de 20 minutes par patient positif (au lieu du standard de 30 minutes). Les horaires de fonctionnement de la plateforme d'appels entrants de la PFCT ont été réduits (10h00 à 16h00 au lieu de 8h30-17h30). Le taux de décroché est en très nette dégradation du fait d'un grand volume d'appels entrant sur cette ligne depuis le 6 décembre (1114 appels entrants le 7/12, taux de décroché de 18%). Depuis la semaine dernière, les PO non contactés à J+1 reçoivent un SMS avec les consignes d'isolement.

En parallèle, les effectifs sont renforcés.

Le calibrage national est repassé à 6 000 ETP. Pour la Drôme, ce calibrage est de 37 ETP (7 CDI + 21 CDD + 9 intérimaires). Cependant la Cnam incite les caisses qui le peuvent à renforcer les effectifs de traceurs au-delà de ce calibrage et accompagne financièrement les caisses pour cela.

Actuellement la PFCT 26 est composée de 42,1 ETP (hors encadrement) :

- 7 CDI traceurs ;
- 2,1 ETP de CDI détachés d'autres services ;
- 20 CDD (suite à la rupture de période d'essai d'un CDD cette semaine) ;
- 11 intérimaires ;
- 2 MSA.

En parallèle de ce renforcement des ETP, des heures supplémentaires sont proposées sur volontariat aux traceurs. Ce sont ainsi un total de 131 heures supplémentaires qui ont été réalisées sur la PFCT entre le 27 novembre et le 12 décembre. Nous saluons la mobilisation de l'équipe pour faire face du mieux possible à cette 5^{ème} vague. La possibilité de faire des heures supplémentaires reste ouverte sur la PFCT jusqu'à la fin de l'année (recensement en cours pour la semaine prochaine).

M. Maglione précise qu'il a lu l'Article sur « *Aller-vers* » dans le journal *Le Dauphiné*, est l'une des raisons de cette flambée de cas serait que le taux de vaccination serait moins important dans la Drôme. Ensuite, concernant les appels massifs en PFCT et l'impact que cela a sur la PFS, serait-il possible d'expliquer pourquoi l'amplitude horaire de travail de la PFCT n'est pas ouverte de façon plus large (10h à 16h) ?

Mme Manson répond que les traceurs ne travaillent pas seulement de 10h à 16h mais dès 8h30 et ce jusqu'à 19h. L'amplitude horaire de 10h à 16h concerne l'ouverture de la ligne des appels entrants. L'objectif est aussi de concentrer le plus d'effectif possible sur les appels sortants (consigne nationale). Seulement, 2 traceurs sont sur la ligne entrante (avec un taux de décroché très faible).

Mme Assailly demande quand le pic épidémique est-il prévu ?

Mme Manson répond que pour l'instant il n'y a pas de réponse possible ni de visibilité sur la fin du pic épidémique.

En cas de vague importante et s'il venait à manquer des effectifs sur la PFCT, **M. Jeridi** demande si la direction envisagerait de rappeler des effectifs en interne.

Mme Manson répond par la négative.

M. Malinas tient à conserver la ligne de conduite de ne pas avoir besoin de rappeler les effectifs en interne. Il est vrai que les patients positifs dans la Drôme augmentent fortement et que l'on doit avoir les effectifs nécessaires en face pour pouvoir les rappeler. La Cnam donne des droits d'embauche pour de l'intérim donc il faut maximiser le levier des embauches pour la PFCT. Elle a aussi transmis l'information de mettre sur la PFCT, les personnes des services internes. Pour sa part, il préfère continuer avec les effectifs donnés (intérimaires et CDD).

La Cnam de la Drôme donne déjà 5 ETP de plus que la cible demandée même si le taux d'incidence est le double de la moyenne nationale, cela veut tout de même dire que la Cnam de la Drôme joue le jeu et continuera sur la ligne de conduite donnée. Les soldes de patients positifs sont moins importants par exemple à la Cnam de la Drôme qu'à la Cnam de Rennes, qui elle a une cible bien plus élevée et pourtant dans leur département il y a moins de PO par jour.

Mme Manson ajoute que la production sur le plateau correspond à 1,5% de la charge nationale et le taux de calibrage à 0,6%. Il y a donc une bonne productivité sur la PFCT qui fonctionne très bien et qui fait son possible pour être efficace.

M. Malinas souligne aussi qu'il ne faut pas accentuer la détérioration des processus métiers en prenant des personnes de ces services pour les mettre sur la PFCT.

Mme Assailly demande si le taux d'incidence concerne majoritairement des enfants ou des adultes.

Mme Manson précise que le taux remonte dans toutes les catégories et essentiellement dans celles des enfants et des +de 65 ans (faible taux de vaccination chez les 12/17 ans). On remarque tout de même l'impact de la vaccination sur le taux d'incidence et sur les hospitalisations (la courbe du taux d'hospitalisations remonte moins vite que celle du taux d'incidence).

En ce qui concerne la vaccination, la Drôme est sous-vaccinée par rapport au paysage français, 83,7% de la population drômoise éligible est complètement vaccinée. La Préfecture de la Drôme s'empare du sujet cette après-midi concernant cette problématique de sous-vaccination notamment chez les 12/17 ans.

Les évolutions récentes de la stratégie vaccinale sont les suivantes :

- Elargissement de la dose de rappel à tous les majeurs entre 5 et 7 mois après la deuxième dose ou l'infection au covid ;
- Elargissement de la cible vaccinale aux enfants de 5 à 11 ans souffrant de pathologie à haut risque dès le 15 décembre et à tous les enfants de 5 à 11 ans dès le 20 décembre sous réserve de l'avis de la HAS. Les doses de vaccins pédiatriques arrivent en France le 13 décembre.

Les opérations d'aller vers locales menées ces dernières semaines ont consisté en l'envoi de courriers aux bénéficiaires de la C2S pour les inviter à un RDV en centre de vaccination. Cette opération est suspendue pour le moment au profit d'un relais en communication auprès de tous les assurés des opérations de vaccination éphémères organisées par l'ARS. Cela permet de toucher tous les assurés (y compris ceux éligibles à la dose de rappel) et de couvrir progressivement l'ensemble du territoire.

En parallèle, des actions nationales visent à favoriser l'accès à la vaccination du plus grand nombre et notamment des plus fragiles : rémunération des pharmaciens à la préparation de seringues monodoses permettant une organisation plus simple de la vaccination au domicile par les IDEL et les médecins, revalorisation des tarifs des actes de vaccination au domicile des IDEL, campagne de courriers vers les plus de 80 ans et campagne DAM vers les IDEL intervenant au domicile de patients âgés non vaccinés.

Mme Gassion dit que la situation devient de plus en plus difficile dans les établissements sanitaires (moins d'effectifs) mais il y a aussi des difficultés en ville, avec l'interdiction d'exercer pour certains professionnels de santé ou encore des cabinets infirmiers en sous-effectif. La situation devient catastrophique.

Mme Manson précise que la sous-vaccination concerne aussi les professionnels de santé. La Drôme est le département d'Auvergne-Rhône-Alpes qui a le plus faible taux de vaccination auprès des professionnels de santé et quasiment sur toutes les professions.

Mme Assailly demande si les pharmacies Drômoises vont ouvrir les dimanches pour vacciner la population.

Mme Manson répond que certaines ouvriront (3 pharmacies dans la Drôme). Cela reste compliqué pour les pharmacies d'ouvrir le Dimanche (difficulté sur la gestion du personnel).

M. Maglione souhaite revenir sur l'impact de ne pas remettre des agents en interne sur la PFCT, il trouve que c'est une bonne décision pour ne pas déstabiliser encore plus les services. Il est à noter quand même que 2 services sont malgré tout perturbés : l'Accueil physique et la PFS. Beaucoup d'appels de la PFCT sont rebasculés sur la PFS. Et au niveau des accueils, il y a des collègues qui alertent les syndicats (notamment sur Montélimar et Romans), sur le fait de la difficulté de la prise en compte des assurés (certains viennent aux accueils avec la COVID, difficulté de faire respecter le port du masque etc.).

Mme Derne répond que sur la PFS, la situation actuelle est que les flux ont fortement augmenté et qu'il y a une dégradation nette du taux de décroché (une aide PHARE sera attribuée à la caisse). En ce

qui concerne les accueils, et après échange avec les responsables de ces services, elle n'a pas eu d'information concernant les problématiques évoquées sur Montélimar.

Cependant, avec le service communication, une concertation a été faite, il y a environ 2 semaines sur la clarté des affichages dans les accueils (affiches rappelant de ne pas entrer dans les locaux pour les assurés cas contact devant s'isoler ou cas positifs). Ce type d'affichage a été mis à disposition aux équipes dans les accueils. Elle vérifiera les problématiques rencontrées dans les différents accueils. En revanche et suite au retour des Responsables d'accueil par bassins, les conseillers respectent bien les gestes barrière, le risque reste donc maîtrisé. Cela n'empêche pas, bien entendu, de réfléchir à des mesures complémentaires.

Mme Théron a été interpellé par un agent d'accueil de Montélimar sur le fait de ne pas avoir pas reçu les affiches évoquées. Cette demande a été formulée le 14 décembre.

Mme Derne n'était pas au courant et va se renseigner.

9. Suite travaux de groupe Incivilités

(Diaporama présenté en séance [«Travaux signalement incivilités»](#))

Mme Derne présente un diaporama sur les travaux relatifs au groupe d'incivilités qui sera annexé au PV.

En appui avec Mme Fontanel, elle rappelle que la démarche est de simplifier l'utilisation de l'outil *Gestion des incivilités*.

5 catégories d'incivilités existent dans l'outil et il y a 33 types d'agression détaillés dans cet outil (avec des possibilités de suppression). L'avis du groupe de travail qui s'était réuni, était de réfléchir à la pertinence de ce niveau de détail afin de rendre plus accessible l'étape de saisie de l'incivilité avec une bonne description.

Les actions à venir:

- mise à plat de l'outil en mettant à disposition des agents un tutoriel sur cet outil de gestion (plus simple qu'un mode opératoire) ;
- mise à jour du livret de sécurité des agents en contact avec le public d'accueil.

Les perspectives :

Début 2022, il est prévu de pouvoir tester l'outil dans sa nouvelle version (auprès d'un panel d'utilisateurs actuels), tester le livret de sécurité et mettre à disposition dans chaque service le tutoriel en ligne.

M. Maglione confirme que la démarche va dans le bon sens car il y avait une urgence et un manque d'utilisateurs sur cet outil. EN CSSCT, il n'y a plus aucune remontée, ce qui montre bien que l'outil n'était pas adapté à la situation car les agents d'accueil faisaient remonter les problématiques rencontrées.

M. Malinas tient à remercier tout le groupe de travail qui a fourni un travail de qualité. Au niveau des préconisations, il faut continuer à faire le lien avec le plan de développement de 2022 sur les

formations nécessaires et puis surtout il encourage le groupe à aller jusqu'au bout de la démarche. Les orientations sont claires et maintenant, le but est que tout soit opérationnel sur 2022.

10. Point d'avancement des travaux à Romans

(Diaporama présenté en séance «travaux romans»)

Mme Dahoutia présente un diaporama qui sera annexé au PV.

Le calendrier prévisionnel a été décalé d'un jour, la date de réception des travaux sera au 23 décembre car l'entreprise de signalétique doit contrôler avant le passage des autres entreprises. Le déménagement des équipes est prévu pour janvier 2022.

Mme Gassion demande si le problème concernant l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite a été réglé (problème avec la mairie).

Mme Dahoutia répond que le problème est toujours d'actualité avec le problème de l'aménagement de la rampe d'accès. L'accès PMR est toujours prévu avec la place qui convient.

Mme Gassion précise aussi qu'il devait y avoir une matérialisation au sol en signalétique.

M. Coulmont apporte quelques précisions. Tout avait été pris en compte dans le dossier de construction. Un point de dépose minute sera réalisé devant l'entrée mais il n'y aura pas de marquage au sol sur la route car la mairie ne le souhaite pas (uniquement un panneau horizontal qui marquera ce signallement). Une rencontre est prévue lundi 20 décembre 2021 avec le syndic de copropriété. En ce qui concerne la rampe d'accès, le syndic souhaite avoir des précisions sur les modifications que la cpam souhaite apporter mais si le syndic s'y oppose, malheureusement il sera impossible de mettre la rampe d'accès. Par ailleurs, le chantier avance bien sauf la mise en place de la porte automatique qui va prendre du retard (personnel atteint de la COVID) et la réunion de lundi fera l'objet d'une pré-réception globale du chantier.

M. Maglione demande s'il serait possible de prévoir une visite des lieux par les membres de la CSSCT pour vérifier que tout soit conforme.

Mme Hilaire préfère attendre que la visite se fasse une fois que les agents seront installés afin de recueillir les différentes remarques sur ce nouvel aménagement.

M. Jeridi demande si une visite par les agents de Romans pourrait être envisagée avant le 2 janvier.

Mme Dahoutia répond que seule la visite prévue est celle des membres de la CSSCT à la fin du chantier (question de sécurité).

M. Jeridi souhaite savoir si une fois le chantier terminé, les agents de Romans pourraient venir visiter les lieux.

Mme Dahoutia répond que la demande sera étudiée.

Mme Gassion remarque sur l'une des photos, un espace avec une petite fenêtre, et souhaiterait savoir à quoi cela correspond.

Mme Dahoutia précise qu'il s'agit de l'espace détente à côté de l'accueil (les photos seront mises à disposition dans la BDES).

Par rapport au mobilier à l'entrée de l'accueil, **M. Jeridi** demande si une réflexion sera faite avec les managers concernant l'entrée des assurés et la BMS.

Mme Dahoutia confirme que ces questions sont bien en cours de réflexion avec M. Blain, M. Coulmont et elle-même. L'encadrement sera également sollicité selon la proposition envisagée (emplacement non défini à ce jour).

M. Coulmont ajoute que le choix qui a été fait avec M. Blain, était de pouvoir mettre des points de flexibilité au niveau informatique pour permettre de la souplesse sur l'aménagement de l'espace de l'accueil (les points de flexibilité dans le faux-plafond permettent de la mobilité sur les équipements).

Mme Dahoutia note aussi que les modalités d'accueil ont changé depuis ces dernières années donc les travaux ont été aussi réalisés en ce sens.

Mme Assailly demande que vont devenir les anciens locaux, des projets en cours ?

Mme Dahoutia répond que la CPAM a des contacts qui se concrétiseront peut-être sur début janvier 2022.

M. Malinas termine en précisant qu'une rencontre avec la mairie concernant les anciens locaux est prévue sur janvier 2022. Pour autant, est préférable selon lui, de finaliser l'installation des agents dans les nouveaux locaux et entamer par la suite le sujet des anciens locaux.

11. Bilan sur l'Escape Game Prévention

(Diaporama présenté en séance [«bilan escape game»](#))

Mme Manson présente un diaporama qui sera annexé au PV.

L'escape game « sortez ameli de là ! » est un jeu d'évasion destiné aux jeunes de 17 à 25 ans, composé de 2 salles :

- Une salle sur l'accès aux droits dans laquelle les jeunes découvrent les démarches à accomplir pour faire valoir leurs droits notamment celles qu'il est possible de faire en ligne via le compte ameli ;
- La chambre d'améli traite quant à elle de la prévention : conduites addictives, santé mentale et sexuelle.

La mise en œuvre de l'escape game dans la Drôme a mobilisé plusieurs services de l'organisme : l'accueil de Valence, le service prévention, le service communication, la PFCT et les services généraux pour préparer puis animer le jeu. Des jeunes d'Unicité sont également venus prêter main forte. Nous remercions tous les agents qui se sont mobilisés pour cette opération.

L'opération a réuni 254 participants sur 4 jours et le questionnaire de satisfaction a été complété par 175 participants. 24 participants ont bénéficié d'un suivi individuel sur leur dossier avec un CSAM à l'issue de l'escape game.

L'analyse des questionnaires de satisfaction fait apparaître un excellent taux de satisfaction pour cet outil : 77,2% très satisfaits et 86,9% ont répondu avoir acquis de nouvelles connaissances sur l'AM

L'échappée game reviendra dans la Drôme pour 3 semaines au mois de mai 2022. Nous enregistrons d'ores et déjà des demandes notamment d'établissements scolaires.

Mme Manson répond à une question posée par Mme Assailly en amont de la réunion concernant le nombre d'heures de formation reçue par les organisateurs et des intervenants venus en support :

- formation des organisateurs : 6 h de formation
- Intervenants venus en support : 2h de formation en interne pour donner des explications sur l'échappée game et venir en appui sur l'animation du jeu.

M. Maglione trouve que c'est une bonne initiative importante et intéressante. Dans l'avenir, il serait bien d'organiser ce type de « jeu » vis-à-vis des personnes plus âgées car ce public a des difficultés pour visualiser et utiliser le compte Ameli (prévoir un accompagnement du public senior).

Mme Manson prend bonne note de la remarque mais pense que pour ce public, il faudra prévoir un autre format de jeu.

12. Point des accueils

(Diaporama présenté en séance [«bilan organisation des accueils»](#))

Mme Derne présente un diaporama sur l'organisation des accueils en séance qui sera annexé au PV.

VALENCE, ROMANS ET MONTELIMAR

Libre-service

Une réouverture des ELS laissée à la main des Cnam et devant être achevée au plus tard le 1er septembre, qui a été conduite de manière progressive dans la Drôme durant la période estivale avec différentes organisations expérimentées pour Valence (prise de rendez-vous) et Romans/Montélimar (remplissage de fiches) :

- Bilan à Romans : Le nombre de fiches de visites a été très important sur la période de juin et a entamé une décrue depuis qui perdure. Lors de la dernière réunion de bassins, l'équipe a confié que certains assurés rentraient dans l'espace libre-service et remplissaient les fiches sans aller voir les conseillers, ce qui ne correspondait pas à la pratique recherchée. Il a été décidé de retirer les fiches et l'équipement d'un ordinateur a été mis en place pour proposer un rdv téléphonique ou physique.
- Bilan à Montélimar et Pierrelatte : On constate une décrue des fiches depuis le mois de juillet. Des limites dans l'utilisation des fiches ont été perçues par les équipes. A l'issue de la réunion mensuelle du 5 novembre, les CSAM ont émis le souhait d'être aussi équipés d'ordinateur et tablette (équipement permettant de donner des codes et fixer des rendez-vous directement).

- Bilan à Valence centre : L'option a été prise de ne pas continuer le remplissage des fiches contacts et d'orienter les assurés vers les outils numériques. Toutes questions ou réponses ne pouvant être trouvée (sur Ameli), un rendez-vous physique ou téléphonique sera fixé.

Organisation physique et visuelle à l'Accueil de Valence centre

Un groupe de travail a sollicité la réalisation de modifications de l'accueil afin que les assurés puissent mieux se repérer (mise en place de séparations entre les entrées et sorties Service médical/Administratif pour l'espace libre-service et l'espace RDV). Les CSAM sont satisfaits et les assurés n'ont pas apporté de remarque à ce jour.

M. Jeridi ajoute qu'en effet ce qui a été demandé a été mis en place, mais aujourd'hui les CSAM constatent une évolution des assurés qui utilisaient bien le compte Ameli auparavant depuis la mise en place du chatbot. Suite à ce nouveau téléservice, les assurés n'arrivant pas à l'utiliser, reviennent sur les accueils.

Mme Derne revient sur la mise en place du chatbot, qui est un dispositif de contact utilisé par des entreprises ou des administrations. C'est un robot virtuel qui se présente à l'assuré quand il a besoin d'utiliser un service. L'assuré pose une question et ce robot est programmé grâce à une banque de données prédéfinie, et qui lui apporte une réponse claire et pertinente. Ce dispositif est en amélioration continue avec des équipes qui mettent à jour au quotidien le chatbot. Sur le compte AMELI, il est dorénavant impossible d'écrire un message à la Cnam sans être préalablement passé par ce chatbot.

Par contre, **Mme Derne** n'a pas eu d'information sur le fait que les CSAM ont été gênés dans les accueils suite à la mise en place du chatbot. Le but est bien évidemment de travailler ensemble pour que cela devienne plus confortable pour tous et peut-être apporter une modification du discours des CSAM auprès des assurés.

M. Malinas ajoute qu'il faut être très vigilant suite à la mise place du chatbot car l'objectif est de limiter les entrées mails et d'éviter des flux entrants sur EPTICA. Ce changement peut agacer certains assurés qui passent par la plateforme au 36 46. La Cnam est bien consciente de cette situation car elle a proposé des évaluations de traçage pour comprendre pourquoi les assurés abandonnaient le chatbot. Sur le 36 46, sur la 1ere semaine d'utilisation, la Cnam a évalué 3% d'augmentation des appels et liés à la mise en place du chatbot. L'idée du chatbot est très intéressante mais il ne faudrait pas que ce soit au détriment d'un autre canal (détournement des flux d'appels sur la plateforme téléphonique).

M. Maglione confirme que le problème du chatbot va être remonté lors de la réunion de service à la PFS de ce jour.

M. Malinas comprend que cela puisse poser problème, c'est la difficulté d'avoir plusieurs canaux de contact.

M. Jeridi souligne que ce qui est dommage, c'est que certains assurés étaient devenus très autonomes dans Ameli et que maintenant, il va falloir recommencer le travail d'accompagnement.

ST VALLIER ET CREST

Mme Derne donne des informations sur l'intégration dans les nouveaux locaux de St Vallier et de Crest :

- Saint-Vallier : l'équipe a intégré le 8 novembre dernier, la Structure France services. Les permanences auront lieu les mercredis et jeudis. Sur novembre, 24 rdv ont été honorés par les assurés et sur décembre, 39 rdv ont été honorés (chiffres arrêtés au 16 décembre, à savoir que 11 rdv supplémentaires sont fixés sur la permanence d'aujourd'hui).
- Crest : Les nouveaux locaux seront inaugurés le 17 décembre, mais l'équipe les a intégrés le 29 septembre. Les permanences auront lieu les mercredis et vendredis (sauf le 1^{er} vendredi de chaque mois). Le bureau est partagé avec l'équipe de la CAF et à ce jour, 63 rdv ont été honorés sur octobre, 69 sur novembre et 47 sur décembre.

M. Jeridi souhaite faire remonter la problématique de l'utilisation de la boîte aux lettres sur St-Vallier à la fois par les assurés que par les professionnels de santé.

Mme Derne a eu connaissance de ce problème à la fois pour les professionnels de santé (dépôt de feuilles qui n'auraient pas dû être déposées, professionnels de santé assez virulents et devant être plus rigoureux dans la pratique demandée) et pour les assurés. Pour ce public, au sein de la future structure France services le libre-service fait l'objet d'une animation, l'idée étant de s'organiser avec l'équipe sur place pour former des animateurs à l'utilisation de DEPOTDOC (automatisation, tri etc.) et d'apporter une meilleure offre de service aux assurés.

M. Malinas rappelle que sur Crest, il y a toujours le problème de la labellisation France services (difficulté d'entente entre la MSA et la mairie de Crest). La collectivité de Crest ne souhaite pas de structure France services par crainte de voir disparaître les services publics et à l'inverse, la MSA, elle, ne souhaite pas financer un poste d'animateur sans dotation de l'Etat. Il serait souhaitable qu'en 2022, cette situation puisse évoluer et que l'accompagnement numérique non réalisé à ce jour à Crest, puisse se faire.

13. Etat des soldes et suivi mensuel d'activité

(Diaporama présenté en séance [«suivi soldes CSE»](#))

Mme Derne, pour le versant prestations, présente quelques chiffres sur le suivi des stocks.

PE : Des heures supplémentaires ont été réalisées samedi 11 décembre. Il y a eu des difficultés d'accès à DIADEME (suite à des opérations nationales de maintenance, le CTI n'a pas transmis les informations à la Cnam sur les problématiques d'accès pouvant être rencontrées sur cette journée). Néanmoins, les heures supplémentaires ont pu être effectuées pour d'autres travaux et elle félicite les équipes pour ce travail :

- 40 dossiers de la corbeille IJ ont été traités (stock à 458 avec un DJT au 24 novembre). La corbeille a pu retrouver un niveau de solde conforme ;
- 111 attestations de salaire ont été traitées : 84 dossiers de PE/AT urgents et 38 dossiers IJ/AS ;
- 294 CMP/CNF.

M. Jeridi souligne que l'entraide dans ce service a été bénéfique et a très bien fonctionné.

Mme Derne ajoute que 9 agents sont intervenus dans cette entraide (agents du service PE, du front office et 1 cadre). Néanmoins (hors heures supplémentaires), la corbeille des IJ complexes a baissé

de 60% depuis la semaine 42. Il reste du travail sur les échéances MEDIALOG et EPTICA, une amélioration est à fournir. Globalement, sur les corbeilles PE, les DJT sont maîtrisés à ce jour.

GDB : Des heures supplémentaires ont été réalisées samedi 11 décembre. 213 dossiers ont été traités ce qui a permis de faire baisser cette corbeille à 1 991 dossiers (au lieu des 2 204 dossiers mis en attente). Le DJT a été amélioré et le travail des équipes a également été bousculé par le dysfonctionnement informatique (difficulté de connexion) de 9h à 10h45. Au vu de l'incapacité à utiliser PROGRES durant cette plage horaire, le service a basculé sur le contrôle de résidence 2021/2022 et les agents ont traité 75 dossiers. Parmi les agents, 6 techniciens ont été mobilisés pour ces heures supplémentaires.

Globalement, les corbeilles en GDB sont à la hausse et une vigilance est maintenue sur les mises à jour urgentes, MEDIALOG et EPTICA.

COMPLEMENTAIRE SANTE SOLIDAIRE (C2S): Des heures supplémentaires ont été réalisées le samedi 11 décembre. 61 dossiers avec primo-demandes ont été traités. Il y avait 4 techniciens du service solidarité et 1 agent du front office. Il devait y avoir 1 autre agent supplémentaire mais il n'a pu travailler suite à des dysfonctionnements informatiques sur son poste.

Au sein du service, une stabilité est à noter sur EPTICA et MEDIALOG avec un DJT à 17 jours.

RISQUES PROFESSIONNELS: Les corbeilles sont à un niveau assez élevé. Les DJT sont maîtrisés (14 jours sur les DAT et 20 jours sur les déclarations de maladie professionnelle).

PFS : Depuis la semaine 47, le taux de décroché hebdomadaire est passé sous la moyenne nationale à cause d'une forte hausse de flux entrants notamment due au contexte sanitaire actuel sur la COVID (taux de décroché annuel à 71,46%). Les activités annexes sont maintenues autant que possible en parallèle afin d'essayer de préserver ces temps de contribution sur d'autres activités que sur du phoning. On reste vigilants pour ne pas passer sous le socle de performance et rester sur un pilotage réactif avec une bonne attention de l'équipe. Une aide PHARE a été accordée cette semaine et ne démarrera que mardi 21 décembre (suite au mouvement de grève et difficulté des effectifs mobilisables).

ACCUEILS: Depuis septembre, sur tous les bassins, les rdv physiques honorés par les assurés sont en baisse (environ de 30%). En revanche, il y a une augmentation des rdv téléphoniques honorés par les assurés de 20%. On remarque que les assurés changent leurs habitudes (en lien avec les nouveaux outils du libre-service).

MISSION ACCOMPAGNEMENT SANTE (MAS): 331 accompagnements ont été réalisés (socle à 259). Cependant, l'objectif de 578 accompagnements ne sera pas atteint.

M. Malinas rappelle que ces soldes sont mis en ligne sur NORIA. Concernant la problématique des soldes des IJ, la stratégie de fin d'année était d'avoir des soldes assez « propres » pour commencer une nouvelle année dans de bonnes conditions. Le taux d'incidence COVID étant très élevé en Drôme sur cette fin d'année, il y a eu beaucoup plus d'arrêts de travail qu'à l'habitude (5200 entrées d'arrêt de travail, ce qui n'était jamais arrivé auparavant). Malgré ces difficultés, le solde a été stabilisé. Il félicite les équipes et la mobilisation de tous.

Concernant les flux entrants importants sur les plateformes téléphoniques, une affectation de ressources a nationalement été donnée par la Cnam avec 400 CDD supplémentaires suite au surcroît lié à la 5^{ème} vague. Pour la Drôme, 7 agents supplémentaires seront recrutés au plus tôt (3 mois minimum). La direction espère que ces recrutements pourront donner une bouffée d'oxygène aux équipes qui sont en surcroît d'activité et pour palier aussi les différents absentéismes. A noter, que

certaines agents de la PFS travaillent aussi sur les oppositions, il faut donc également faire attention à ne pas mettre en péril ce service qui est une activité mutualisée. Le but est de renforcer les 2 côtés pour entamer un bon 1^{er} trimestre 2022 et dans des conditions plus sereines. De façon générale, au niveau national, toutes les plateformes téléphoniques sont impactées par les flux entrants importants.

Mme Manson, pour le versant santé, présente quelques chiffres sur le suivi des stocks.

Frais de santé : Le solde de sollicitations écrites s'est bien résorbé grâce aux opérations d'heures supplémentaires et à l'investissement de l'équipe. Au 11 décembre, le solde était de 467 sollicitations écrites en instance (contre 1348 avant ces opérations) et le DJT est à mi-octobre. On enregistre par contre une augmentation du nombre de bordereaux vaccination en lien avec la mise en œuvre de la campagne de rappel. Cette dynamique va se poursuivre encore quelques semaines.

PN : le DJT des feuilles de soin papier traitées par le Puy de Dôme est actuellement au 03.12.

Etablissements : Contrairement à l'année dernière (régularisations en nombre à traiter), il n'y a pas de difficulté particulière en cette fin d'année au niveau des soldes de liquidation. L'activité reste soutenue mais le service parvient à traiter au fil de l'eau pour la Drôme comme pour l'Ardèche. Les arrêtés de financement de fin d'année arrivent en nombre (ajustements habituels des exercices plus SEGUR cette année) mais sont saisis de manière prioritaire sur BASET. Les plannings sont ajustés quotidiennement pour tenir ces priorités. Le plus délicat sera d'aborder le virage de fin d'année avec son lot d'évolutions réglementaires et notamment le dernier volet de la réforme du financement des urgences.

Mme Dahoutia, pour le versant ressources, présente quelques chiffres sur le suivi des stocks.

Cosydia : Le traitement du courrier local est à jour et les demandes d'entente préalable traitées sont au 30/11/2021.

14. Questions et informations diverses

M. Malinas demande si tous les éléments de réponse ont été apportés aux membres suite aux réclamations posées.

Recrutement « ROC »

Mme Gassion souligne qu'une question avait été posée (sans réponse pour le moment) concernant le recrutement « ROC » qui devrait avoir lieu en janvier 2022 ?

Mme Assailly répond que la réponse a bien été apportée sur la boîte mail de l'UNSA.

M. Malinas remercie l'assemblée pour ces 3 premiers mois passés ensemble. Il trouve qu'avec ce CSE il y a un réel travail de confiance, beaucoup de sujets sont traités et remercie aussi toutes les personnes qui contribuent à enrichir ces sujets et les équipes qui essayent de répondre au plus juste aux questions demandées.

DIAGE (Dialogue de Gestion)

Pour information, le projet de Dialogue de Gestion de la Caisse d'Assurance maladie se tiendra le 2 mars 2022 (tous les 4 ans). Le but est de passer en revue les résultats de la caisse dans l'ensemble de sa performance, de sa trajectoire immobilière ou encore de sa réalisation budgétaire ainsi que de son respect des règles de recrutement des ETPMA (à la caisse de la Drôme, la cible fin 2022 est de 336 ETPMA et actuellement nous sommes à 346). Avec toutes les données à disposition, la caisse a toujours une cible d'1 remplacement sur 2022 ce qui est très faible si les gains de productivité ne sont pas au RDV.

En termes de négociation, la direction travaille sur ce sujet (fin de COG 2022) et devra bien faire remonter à la Cnam ses attentes pour préparer la COG 2023 avec les projets que la caisse souhaite réaliser dont celui de l'absence d'examen périodique de santé réalisé sur notre territoire (sollicitations et fortes demandes sur ce sujet). D'autres projets sont aussi en cours comme :

- la refonte des EAEA ;
- la production du cycle managérial ;
- le parcours professionnel du niveau 3 à 4 (démarrage envisagé autour du 10 janvier 2022 avec les modules de formation) ;
- le pilotage de la performance (pilotage resserré avec les tableaux de performance mis en ligne sur NORIA) ;
- le projet de fermeture de l'agence de Montélimar (fin semestre 2022 dont le schéma-immobilier sera demandé à la cpam de la Drôme). A savoir, **M. Malinas** a pris attache auprès de la MSA (intéressée) et la CAF (non intéressée) pour monter un éventuel projet en commun. Plusieurs services et équipes seront concernés pour en discuter ensemble (service RH et immobilier, service GDB, les Frais de santé, l'accueil de Montélimar, le service médical et la CARSAT).
- Le projet sur Romans en janvier 2022 qui sera une belle réussite avec une nouvelle agence dans de nouveaux locaux.

Enseigne CPAM

M. Maglione souhaite signaler le problème d'éclairage sur l'enseigne de la cpam : le « C » ne s'allume plus.

M. Malinas a bien remarqué le problème de l'éclairage.

Mme Dahoutia rappelle que plusieurs interventions ont été réalisées sur cette enseigne mais pour l'instant, la panne est difficile à identifier.

Informations diverses (UNSA)

Mme Assailly souhaite apporter quelques informations :

- la discothèque/bibliothèque sera en libre-service en début d'année 2022 (impossible de continuer les permanences avec le nombre important de télétravailleurs). Il faudra faire attention que tous les agents ne viennent pas en même temps et il sera demandé aux personnes d'avoir assez de civisme afin de prendre et surtout ramener les CD/DVD). Afin de communiquer sur ce sujet, une affiche sera installée.
- chaque année, les élus du CSE ont pour habitude de faire un repas de fin d'année, où sont conviés la direction, les élus ainsi que les suppléants. Cette année, il est prévu de le faire au restaurant en début d'année 2022, avec les invités suivants: la direction, les 2

assistantes de direction ainsi que les élus titulaires et suppléants. Une date sera proposée ultérieurement.

- Modification des dates des CSE de janvier et février : il a été demandé de regrouper les 2 CSE du 20 janvier et du 10 février (dates trop rapprochées) en un seul le 3 février 2022 (avec un ordre du jour au 25 janvier).

M. Malinas remercie les élus pour l'invitation au restaurant et espère que le repas pourra se tenir au regard du contexte sanitaire annoncé.

Renfort à la commission voyages et loisirs

Mme Théron informe qu'une personne supplémentaire vient renforcer l'équipe de la commission voyages et loisirs, qui est M. Raphaël PERDRIOLE.

M. Malinas lève la séance et souhaite de belles fêtes de fin d'année à tous.

La séance est levée à 12h.

PROCHAIN CSE le 03 février 2022 à 8h30 en salle VERCORS

La secrétaire du CSE
Valérie Assailly

Note d'orientation du plan de développement des compétences 2022

CPAM de la Drôme

Introduction : La note décrit les orientations proposées dans le cadre du développement des compétences des agents de la CPAM de la Drôme pour 2022.

Cette note prend en compte, en plus du recueil de besoins des managers et de la direction, des orientations du **SDRH de la CPAM**, lui-même inspiré du SDRH du réseau, dont les objectifs suivants :

- ✓ ***Assurer des trajectoires professionnelles performantes et motivantes***
- ✓ ***Renforcer la motivation professionnelle, l'implication dans le travail et les dynamiques de coopération***
- ✓ ***Développer l'information et la formation de tous***

Les grands axes ci-dessous ont vocation à décliner les enjeux nationaux de l'Assurance maladie et les orientations nationales en termes de développement de compétences tout en les adaptant au contexte local dans lequel évolue notre organisme.

En 2020, notre organisme a enregistré un taux d'accès à la formation professionnelle de 60.06%.

Pour 2022, notre organisme maintient un niveau élevé d'engagement avec un budget formation prévisionnel de 150 000 €.

1. Accompagner l'aisance numérique des collaborateurs et décliner la stratégie de la relation client

Viser l'aisance numérique des assurés

Faire adhérer nos assurés au virage numérique des services en ligne et les inciter à les utiliser (réflexe en ligne) est un enjeu essentiel pour générer une baisse des flux sur nos canaux de contact traditionnels ; c'est également ce qui nous permettra de concentrer nos ressources vers des services plus attentionnés à nos publics. L'usage du **Compte –Ameli** reste donc un enjeu majeur c'est pourquoi des formations sur la bonne connaissance et la maîtrise des **téléservices** seront prévues, pour le front comme le back-office. Il sera nécessaire de poursuivre les formations métiers permettant les **échanges conclusifs** dès le premier niveau de contact.

Il s'agit aussi de participer au changement de comportements et pratiques en santé de nos assurés et d'accompagner au mieux un des projets majeurs de l'Assurance maladie en 2022 : **l'espace numérique en santé (ENS)**.

Prendre le virage numérique dans sa pratique

Pour porter ce changement et faire évoluer les pratiques et comportement de nos assurés, l'organisme mise sur un accompagnement particulier lié à la maîtrise des outils numériques et moyens de communication au sein du personnel. L'organisme mettra en place des formations permettant aux agents de prendre le virage de la transformation numérique avec davantage d'aisance. La CPAM mettra en place un diagnostic digital (Projet Pix) pour que chacun puisse se situer.

Avec plus de 60% de télétravailleurs au sein du personnel, les configurations de travail en mode hybride sont désormais majoritaires. Notre aisance à naviguer entre les modes distanciel et présentiel doit nous permettre de continuer de travailler ensemble de façon fluide et efficace. Dans le cadre de la Vague 5 de **télétravail**, des formations sont prévues. Des formations à l'utilisation des **outils collaboratifs** en ligne seront organisées, des perfectionnements en **bureautique** également.

2. Enclencher localement la « Rénov’GDR » et soutenir le développement des nouveaux métiers de la régulation

Le programme de rénovation de la gestion du risque de l'Assurance maladie ambitionne de rénover les méthodes d'accompagnement de nos publics (PS, hôpitaux, assurés, employeurs) et de viser la performance médico-économique à long terme.

Concernant la rénovation des méthodes d'accompagnement, il s'agira notamment de développer une stratégie multicanale dans nos campagnes auprès des professionnels de santé et ce dès leur installation, de partager entre organismes une bibliothèque d'action de GDR et de développer des outils de datavisualisation permettant au professionnel de santé de générer lui-même son profil.

Pour viser la performance médico-économique à long terme, l'Assurance maladie mise sur l'exercice coordonné des professionnels de santé, la mise en place par les professionnels de santé de parcours de soins des patients par pathologie (exemple : parcours Insuffisant Cardiaque), la bascule progressive vers une rémunération à la qualité et le développement de la prévention.

Favoriser **l'exercice coordonné des professions de santé** constitue ainsi un enjeu majeur pour l'Assurance maladie en 2022. La caisse accompagnera donc en formation la professionnalisation du référent exercice coordonné, interlocuteur clé des porteurs de projets d'exercice coordonné.

Le lien ville-hôpital restera un axe important et des formations **Prado** sont programmées en ce sens.

Le contrôle et la **lutte contre la fraude** restent un axe essentiel de la stratégie de gestion du risque. Les modalités de ciblage, de contrôle et de gestion contentieux des dossiers doivent s'adapter en permanence aux évolutions des pratiques. La poursuite des actions de professionnalisation des acteurs de la LCF est donc un enjeu important pour l'organisme.

3. Assurer la performance du pilotage de nos services socles en en garantissant l'expertise

Maîtriser nos activités socles

Par ailleurs, comme les années précédentes, il est prévu des formations visant à accompagner les salariés afin de maintenir et développer leurs expertises. En matière de formations sur les prestations des modules de base

et de perfectionnement sont notamment prévus. C'est également le cas sur les fonctions comptable, RH et immobilières dans le but d'assurer la **maîtrise technique** et la **sécurisation juridique** de ces processus contribuant au pilotage global de l'organisme.

Une rénovation du pilotage de nos processus

L'organisme a lancé en septembre 2021 une actualisation de son dispositif de pilotage de la performance, ceci dans le but de l'unifier, d'en faciliter son partage et de l'inscrire dans une démarche de dialogue de gestion au fil de l'eau, source d'aide à la décision. Ce projet de rénovation répond aux constats de l'audit de structure de 2019 et vise à proposer un **système de pilotage intégré commun** à tous les processus. Cette démarche s'inscrit également dans le projet national Renov'SMI auquel notre organisme est pleinement associé, dont l'ambition est d'en faciliter l'appropriation par le réseau. Un accompagnement spécifique sera proposé aux pilotes de processus.

4. Développer les postures enrichissant nos ressources humaines pour réussir à porter nos missions

Une logique de parcours

Suite aux résultats BSI 2021, une attente particulière des agents sur la connaissance des perspectives en matière d'évolution professionnelle et de formation a été exprimée. Dans ce contexte notre organisme choisit de donner de la visibilité en passant à une logique de **parcours professionnels** en réponse aux besoins identifiés, que ce soit sur les parcours attendus au passage au niveau 4, ou celui des managers opérationnels au niveau 5A et 5B. Pour ces derniers le recours au Pôle régional de formation sera privilégié, en misant sur un esprit de groupe et de partage entre pairs.

Construire une pratique managériale commune

Le groupe de travail « Offre de service pratique managériale » est missionné pour élaborer un cycle dédié aux managers, afin de partager dans le temps des pratiques managériales basées sur des **attendus communs**.

Un **diagnostic** via des interviews au sein du collectif managérial, réalisé par un consultant, visera d'abord à bien comprendre les problématiques concrètes rencontrées par les managers de la Caisse, identifier les pratiques managériales existantes, les points forts, les points de manques, mais aussi les contraintes pesant sur le management (métier, culture, organisation,...) ; le diagnostic permettra d'appréhender la façon dont les managers de la caisse perçoivent leur rôle de manager, leurs facilités et les difficultés qu'ils rencontrent, ainsi que les solutions qu'ils pensent nécessaires à mettre en œuvre. Et donc, être en situation de préparer les phases suivantes de la **démarche d'accompagnement du collectif managérial** avec plus de précision. Cet accompagnement au long court durera en effet 2 ans pour aboutir à une culture commune de management à la CPAM de la Drôme.

Miser sur des formations collectives

Pour accompagner des profils métiers, des formations collectives seront prévues telles que la formation au **discours client** pour les CSAM par exemple, qui vise l'adaptation des discours à la segmentation des publics.

Une formation collective sur la **gestion des incivilités** pour les services en lien avec les publics est prévue dans le cadre du groupe de travail interne dédié à la refonte du circuit de signalement des incivilités. A son terme, le

groupe produira un plan d'action continue pour assurer un accompagnement régulier des équipes sur ce thème.

Par ailleurs, l'organisme missionne des **groupes de travail internes** afin d'améliorer son fonctionnement sur les thèmes des EAEA et du pilotage de la performance, et de ce fait l'organisme choisit de réaliser des formations internes afin de s'adapter au plus près des besoins de notre organisme.



AVIS SUR LE BUDGET DE GA 2022

Comparativement aux années 2020-2021, l'enveloppe budgétaire « Frais de personnel » est toujours en baisse mais dans une moindre mesure pour l'année 2022.

La fin de la COG impacte fortement le budget de GA notamment concernant le droit à recrutement qui au début de cette COG indiquait la double mesure du droit à recrutement et les ETPMA.

De ce fait, à la CPAM de la Drôme comme dans beaucoup de caisses, ce droit à recrutement pour cette année 2022 va ressembler à une année presque blanche.

Toutefois, pour pouvoir repartir sereinement pour la prochaine COG et ainsi recommencer à recruter, il convient, semble-t-il, de garder un certain équilibre pour ne pas empiéter sur ces prochains droits même si la charge de travail est toujours aussi constante voire un peu plus importante.

Cette baisse s'explique aussi par le non remplacement des salariés qui partiront à la retraite dans l'année 2022 qui ne sera pas compensé par l'arrivée de nouveaux embauchés. Les gains de productivité annoncés par la CNAM en développant des applicatifs dans les secteurs clés de production ont du mal à arriver et le recours aux heures supplémentaires, à l'accroissement important de CDD voire l'utilisation d'intérimaires arrivent tout juste à maintenir les soldes.

Les 2 grands autres items « Autres comptes de fonctionnement » et « Investissements » sont budgétés dans les mêmes proportions que l'année dernière car le jeu des dotations exceptionnelles brouillent les cartes et ne permettent plus de bâtir un vrai budget au sens comptable du terme.

Enfin, le terme « assuré » s'est transformé en « client », même si nous sommes une entreprise privée gérant des fonds publics, nous devons assurer une mission de service public.

Aussi bien en interne qu'en externe, nous utilisons des jolis prénoms humains mais derrière se trouvent bien souvent un applicatif informatique qui déshumanise notre mission première et nos relations avec notre public laissant une partie de la population la plus précaire et la plus âgée sans véritable interlocuteur humain notamment pour ceux n'ayant pas accès aux outils numériques.

Pour faire suite aux explications données par la Direction en CSE et par mail en réponse à nos interrogations, l'UNSA émet un avis réservé et vote l'abstention pour les raisons évoquées ci-dessus

Valence, le 10 décembre 2021



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Drôme

FORMATION

Bilan 2020



NOMBRES D'HEURES DE FORMATION SUIVI PAR LES SALARIÉS

Nombre mensuel moyen de salariés au cours de l'année : 359

Nombre de salariés, de stagiaires et d'heures de stage de formation pour 2020

	Effectif au 31/12/2020		Nombre de salariés en formation au 2020 (tous dispositifs confondus)		Nombre d'heures de formation en 2020 (tous dispositifs confondus)	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Employés (niveaux 1 à 4)	36	240	19	120	352	1693
Cadres et professions intermédiaires (niveaux 5A à 7)	20	57	15	55	330	844
Cadres stratégiques (niveaux 8 à 9)	2	3	2	3	7	34
Direction et cadres supérieurs	2	3	1	3	2	6
Total	60	303	37	181	691	2577

RÉPARTITION PAR ORGANISME ET FORMATEUR INTERNE

Organismes de formation :

Dispensateurs de formation	Nombre d'heures - stagiaires
Organisme employeur (formation interne)	1150
Formation achetée à un dispensateur institutionnel (Institut 4,10, EN3S, CETAF, EGO, CRAMIF, ...) (en inter ou intra)	1118
Formation achetée à un dispensateur non institutionnel (en inter ou en intra)	1000
TOTAL	3268

Nombre de salariés formés en interne :

Nombre de salariés formés en interne	144
--------------------------------------	-----

FINANCEMENT ET DÉPENSES DE FORMATION – 1/2

Financement

Montant des rémunérations versées au cours de l'année	12023956
Taux de participation au développement de la formation professionnelle continue (cas général : 1 % ; ou 0,55 % dans le cas des organismes de moins de 11 salariés)	1.0%
Montant de la participation (=masse salariale X taux)	120240
Versement à Uniformation au titre de la contribution légale	120240

FINANCEMENT ET DÉPENSES DE FORMATION – 2/2

Dépenses

Dépenses nettes de formation interne	53223
Dépenses nettes de formation externe	37652
Rémunérations de bénéficiaires de formations, de bilans de compétences, ou de validation des acquis de l'expérience	103593
Versements à Uniformation (1 % ou 0,55 % de la masse salariale – report de la ligne « versement à Uniformation » ci-dessus)	120240
Versement à Uniformation au titre de la contribution légale CPF CDD (1% de la masse salariale CDD)	5770
Versement à Uniformation au titre de la contribution conventionnelle (0.15% de la masse salariale)	18036
Versement au titre de la contribution complémentaire (0.15% de la masse salariale - hors branche Famille et Recouvrement)	18036
Autres versements volontaires à un autre OPCO qu'Uniformation	
Autres dépenses nettes dont :	3934
▪ Dépenses de transport	609
▪ Dépenses d'hébergement et de restauration	3325
▪ Autres	
Subventions publiques (à retrancher)	
<i>Montant total des dépenses effectivement consenties</i>	360484

BÉNÉFICIAIRES DU DISPOSITIF CPF DE TRANSITION PROFESSIONNELLE

Répartition par tranche d'âge des bénéficiaires de projets de transition professionnelle commencés en 2020

Nombre de bénéficiaires	Moins de 26 ans	Entre 26 et 34 ans	Entre 35 et 44 ans	Entre 45 et 54 ans	55 ans ou plus	TOTAL
PTP				1		1

Répartition hommes / femmes des bénéficiaires de projets de transition professionnelle commencés en 2020

Hommes	1
Femmes	
<i>Total</i>	1

Durée totale de formation accordée pour les projets de transition professionnelle commencés en 2020

Nombre d'heures - stagiaires	1170
------------------------------	------

BÉNÉFICIAIRES DE BILAN DE COMPÉTENCES

Nombre de bénéficiaires de bilans de compétences commencés en 2020 par tranche d'âge

Nombre de bénéficiaires	Moins de 26 ans	Entre 26 et 34 ans	Entre 35 et 44 ans	Entre 45 et 54 ans	55 ans ou plus	TOTAL
Bilan de compétences (dans le cadre du plan de développement des compétences)						0
Bilan de compétences (dans le cadre du CPF)				1		1

RÉPARTITION DES FORMATIONS RÉALISÉES PLAN ET HORS PLAN

	Nombre de formations	pourcentage
Formations prévues au plan	28	52,8 %
Formations hors plan	25	47,2 %
Total	53	100 %

BUDGET UTILISE/ TAUX D'ACCÈS A LA FORMATION

Budget utilisé pour la formation professionnelle en 2020 : 44 694,92 €

Taux d'accès à la formation professionnelle en 2020 : 60,06 %

ETAT D'AVANCEMENT DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES 2021

	Nombre de formations
Formations prévues au plan	95
Formations réalisées prévues au plan	56
pourcentage	59 %

Budget utilisé pour la formation professionnelle 2021 : 119 976,03 €

RÉPARTITION DES FORMATIONS 2021 RÉALISÉES PLAN ET HORS PLAN

	Nombre de formations	pourcentage
Formations prévues au plan	56	79 %
Formations hors plan	15	21 %
Total	71	100 %

BILAN DÉTAILLÉ 2020 ET 2021

→ Bilan détaillé 2020



Adobe Acrobat
Document

→ Bilan détaillé 2021



Adobe Acrobat
Document



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Drôme

FORMATION

PLAN 2022



CSE 18/11/2021

LES ORIENTATIONS 2022

Le Plan de développement des compétences 2022 a été élaboré à partir des orientations définies par la direction en termes de formation professionnelle et des besoins des salariés remontés par les managers lors du recensement des formations.

La direction de la Cnam de la Drôme a décidé de mettre l'accent cette année sur les points suivants :

- 1. Accompagner l'aisance numérique des collaborateurs et décliner la stratégie de la relation client**
Il s'agit de prendre le virage numérique dans notre pratique professionnelle pour faire adhérer les publics aux réflexes en ligne.
- 2. Enclencher localement la « Rénov'GDR » et soutenir le développement des nouveaux métiers de la régulation**
L'enjeu de développement de l'exercice coordonné des professionnels de santé, la poursuite des services en santé et la lutte contre la fraude constituent un besoin de développement de compétences

LES ORIENTATIONS 2022

3. Assurer la performance du pilotage de nos services socles en en garantissant l'expertise

Si des modules d'expertises permettant de garantir une maîtrise et une sécurisation juridique de nos activités métier et support sont prévus, un cadre rénové de pilotage de processus se met en place dans un but de performance.

4. Développer les postures enrichissant nos ressources humaines pour réussir à porter nos missions

Entrer dans une logique de parcours professionnels, de l'expert technique au manager stratégique pour adopter la posture attendue.

PROCES VERBAL

COMMISSION DE FORMATION PROFESSIONNELLE



Cette réunion s'est tenue le 26 novembre 2021 à 9 H 00.

Présents :

DIRECTION : Esmeralda DAHOUTIA

Ressources Humaines. :Julie PLANTA
Albane UZEL

UNSA : Christine BONNET
Valérie ASSAILLY

Excusés :

CFE-CGC : Marie-Xavière LOYER

CGT : Yves MAGLIONE

UNSA : Bénédicte RUCHON

Ordre du jour :

Bilan de formation professionnelle du 1^{er} janvier au 30 décembre 2020

Bilan de formation professionnelle du 1^{er} janvier au 30 juin 2021

Plan de développement des compétences 2022

Préambule :

Mme DAHOUTIA indique que cette réunion a pour objet de présenter le bilan de la formation professionnelle de l'année précédente, du 1^{er} semestre 2021 ainsi que le projet de plan de développement des compétences 2022 de récolter les remarques et suggestions des membres de cette commission et de répondre aux questions si cela est possible.

Elle ajoute que le plan de développement des compétences qui sera présenté ce jour sera mis à la consultation du CSE de décembre.

Réponses aux questions sur le bilan de formation professionnelle 2020 :

UNSA: Quel est l'intérêt de mettre les salaires dans les tableaux de bilan ?

Réponse de la direction :

Cela correspond au temps passé en formation et non en production, cela est important de montrer les coûts autres que les frais pédagogiques.

UNSA: Il y a eu beaucoup de formations qui ont été réalisées n'étaient pas inscrites au plan. Pour quelles raisons ?

Réponse de la direction :

L'organisme a dû s'adapter à la période de confinement et mettre en place des formations sur ce thème.

UNSA: y a-t-il eu un report des frais de déplacement non dépensés à cause des formations en présentiel sur les frais de formation ?

Réponse de la direction :

Cela n'a pas été le cas car les frais de déplacement comme les frais de formation font partie du budget « autres comptes de fonctionnement ». Ces sommes ont donc servi à d'autres dépenses sur ce budget.

UNSA: le budget 2020 non dépensé a-t-il été reporté sur 2021 ?

Réponse de la direction :

La direction répond par la négative. Il y a eu un report au plan 21 des formations non réalisées sur 2020 mais pas de report de budget. Les fonds restants ont été ventilés sur l'enveloppe « autres comptes de fonctionnement » de la caisse et ne sont pas remontés à la CNAM.

Sur 2021, le budget accordé à la formation est de 150 000 € pour soutenir l'effort de formation.

UNSA: dans la continuité du groupe de travail sur la mobilité, il n'y a pas eu de formation aux entretiens et cv ?

Réponse de la direction :

La direction répond qu'il y a bien eu des formations par 4.10 (auprès duquel le service RH avait insisté pour un format présentiel) en 2018, 2019 mais qu'en 2020 malgré une relance aux personnes ciblées, celles-ci se sont toutes désistées.

Réponses aux questions sur le bilan de formation professionnelle 2021 :

UNSA: Une formation sur le traitement des réclamations liées au COVID en front office a eu lieu pour 18 personnes. Y a-t-il eu tant de demandes sur ce thème ?

Réponse de la direction :

Cette formation a certainement été mise en place suite aux nombreuses demandes des assurés relatives aux attestations vaccinales survenues pendant la crise sanitaire au début de la campagne de vaccination et mise en place du passe sanitaire.

UNSA: est-ce que tous les services remontent bien les demandes de formation ?

Réponse de la direction :

Le plan de développement est fait à partir des remontées des services. Tous les services répondent et le plan est également alimenté des grandes orientations stratégiques de l'assurance maladie, de son SDRH et du nôtre.

UNSA: est-ce qu'on est d'accord pour dire que dans les 235 stagiaires une même personne peut être comptée plusieurs fois ?

Réponse de la direction :

La direction répond par l'affirmative, une personne est considérée comme étant un stagiaire par formation.

Réponses aux questions sur le projet de plan de développement des compétences 2022.

Mme DAHOUTIA indique qu'il y a une nouveauté sur ce plan de développement de compétences qui est l'ajout de nouvelles catégories liées aux orientations stratégiques de l'assurance maladie pour 2022, qui seront complétées après validation du Codir. La mise en forme changera ainsi que quelques lignes de contenus à la marge de ce qui est présenté ce jour.

Elle ajoute que :

- des formations de parcours d'intégration ont également été intégrées. Notamment pour les personnes qui sont devenues managers opérationnels 5A, avec une formation à la prise de poste et avec des formations de perfectionnement pour les passages managers opérationnels 5B.
- des accompagnements pour les niveaux 4 experts et animateurs sont également prévus en parcours. L'un concerne une formation de base pour les nouveaux nommés et l'autre une formation culture commune pour les plus anciens. Ce sont des formations sur le positionnement et sur le comportement attendu.
- La formation SMI sera faite en interne et non plus par un organisme externe afin qu'elle soit plus en lien avec la stratégie locale sur le pilotage unifié et au fil de l'eau, qui est en cours de rénovation par un groupe de travail interne.
- La direction souhaite également remettre en place un nouveau cycle de pratique managériale commune avec un accompagnement sur deux ans, dans la même idée de ce qui avait été fait avec la Voie des hommes ou l'Élément humain. La première année concernerait uniquement les managers pour leur donner une vision commune, apporter une cohésion. Puis dans un second temps, les animateurs d'équipes seraient intégrés à la démarche.

UNSA: Le problème avec les anciennes formations de cycle de pratique managériale était qu'elles coutaient très chères ? Cela sera-t-il encore le cas ?

Réponse de la direction :

Les formations sur ce thème sont généralement chères. C'est une dépense que la direction souhaite réaliser comme un investissement dans nos pratiques managériales, bénéfique à l'organisme.

UNSA: Pourquoi y'a-t-il une formation « se perfectionner à la paye » au plan de développement des compétences alors que celle-ci a été mutualisée ?

Réponse de la direction :

Pour transmettre les informations au CNGP il faut savoir parfaitement comment se fait une paye et c'est un domaine où il faut toujours se remettre à jour des nouvelles réglementations. De plus la paye a été mutualisée mais la relation client est restée dans l'organisme : quand les agents ont des questions, c'est aux techniciennes paye qu'ils demandent des précisions et non pas au CNGP. Il semble donc important à la direction de maintenir une compétence dans l'optique d'une offre de service aux agents.

UNSA: Pourquoi y'a-t-il une formation « Invalidité » au plan de développement des compétences alors que cela n'est plus géré par notre organisme ?

Réponse de la direction :

Il s'agit d'une demande pour les agents d'accueil dans l'optique de visites des invalides à l'accueil. L'idée est de leur donner des informations de base pour leur permettre de les accueillir et de pouvoir répondre aux questions de base.

UNSA : Comme il y a des parcours attentionnés pour le passage des niveaux 5A-5B (versant managérial), y aura-t-il ces mêmes dispositions pour accéder pour les niveaux 5A versant cadre technique vers le niveau 5B ?

Réponse de la direction :

A ce stade, la direction n'envisage pas un parcours type, ces métiers fonctionnels peuvent être très différents les uns des autres. A chaque prise de poste fonctionnels 5A comme 5B, la question des formations nécessaires se posent au cas par cas en fonction du métier, et du parcours du salarié.

UNSA : Dans le plan de formation, y aura-t-il, en cours d'année et non inscrit au plan de formation dans le tableau des DPM ?

Réponse de la direction :

La question du recours à la DPM doit être abordée dans une séance de travail du comité de direction.

UNSA : Les formations proposées avec un organisme extérieur ou avec le pôle régional de formation seront-elles réalisées en distanciel ou y aura-t-il quelques formations en présentiel ?

Réponse de la direction :

A ce jour il est possible de réaliser les deux modalités, sous réserve de modifications des recommandations sanitaires en vigueur.

UNSA : Si les formations sont proposées en distanciel, sera-t-il mis à disposition des agents concernés une salle dédiée ? (Royans)

Réponse de la direction :

Pour l'instant ce n'est pas le cas, les formations se font au sein du service ou en télétravail. Toutefois en cas de besoin, une demande de réservation de salle peut être faite si les agents concernés travaillent en espace partagé pour éviter de se déranger, dans la limite du nombre de participants que permet la distanciation sociale d'1 mètre en salle de formation.

UNSA : Dans l'item : gérer les incivilités et les situations difficiles : parlons-nous de toutes les entrées possibles d'incivilités (mails, courriers, téléphones, accueil du public...)

Réponse de la direction :

Deux types de formations sont proposées : une concernant les incivilités à l'accueil, spécifique aux agents d'accueil, l'une concernant les incivilités en situation d'accueil téléphonique, spécifique aux téléconseillers.

UNSA : les Cam Prado du service médical suivent ils également la formation « Renforcer l'impact des actions menées par les CAM pour valoriser les volets du PRADO et en développer l'usage »?

Réponse de la direction :

La direction vérifiera ce point.

UNSA : à quel besoin correspond la formation accueillir la diversité ?

Réponse de la direction :

La direction répond que des CSAM l'ont demandée. Le but étant d'être plus à l'aise pour adapter son discours et son positionnement en fonction des différentes cultures et langages.

UNSA : la formation EAEA est-elle liée aux travaux du groupe de travail sur le même thème ?

Réponse de la direction :

La direction répond par l'affirmative. La formation sera interne pour s'adapter au plus près du besoin local.

UNSA : les bilans à chaud/froid pourront-ils être étudiés en commission pour le bilan de l'année 2021 complète ?

Réponse de la direction :

La direction répond favorablement.

UNSA : pour compléter le prochain le plan de développement des compétences est-il possible de faire apparaître les temps de formation OSCARR pour valoriser le temps de formation réalisé par des agents pour des agents ?

Réponse de la direction :

La direction vérifiera ce point. Il est à craindre que malheureusement il ne soit pas possible de différencier dans OSCARR le temps de formations à proprement parlé (centre de formation/formatrice interne) du temps de formation entre agents.

Levée de la séance à 11 H 00



AVIS SUR LE BILAN DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE 2020

L'année 2020 fut une année très particulière en raison de la crise sanitaire qui a frappé notre pays, nos conditions de travail et nos vies personnelles.

En priorisant les activités de production, nombre d'agents n'ont eu des accès VPN qu'après au moins 1 mois de confinement et par cascade et par la force des choses n'ont pu réaliser les formations inscrites ou non au plan de formation sur le 1^{er} semestre de l'année 2020.

Il est à noter que les formations ont prioritairement été à destination des managers. C'est tout à fait compréhensible dans le contexte particulier où nous étions tout ceci afin d'organiser au mieux les activités en distanciel et surtout maintenir du lien avec les équipes.

Les autres formations se sont principalement articulées autour du tracing et des accueils pour harmoniser les scripts et former les agents dans cette nouvelle activité et d'adopter de nouvelles méthodes de travail comme l'accueil sur rendez-vous principalement durant cette année.

Au vu de ces constats, même si ces formations demeuraient nécessaires pour faire face à la crise sanitaire, nous ne pouvons donner qu'un avis réservé sur ce bilan de formation professionnelle 2020 eu égard à tous les salariés qui n'ont pu obtenir de formation professionnelle, les élus UNSA votent donc l'abstention sur ce bilan.

Valence, le 13 décembre 2021



AVIS SUR LE BILAN DE FORMATION PROFESSIONNELLE DU 1^{er} SEMESTRE 2021

Au premier abord, ce bilan du 1^{er} semestre 2021 ressemble beaucoup à celui de 2020, la crise nous ayant encore plus marquée qu'en 2020 avec un confinement encore plus difficile.

Beaucoup de formations ont été à destination du télétravail et de l'organisation à mettre en place autour de ce thème.

L'offre de formation n'est toujours pas claire car l'absence de support est un réel manque pour les salariés.

L'équilibre est fragile entre les différents services concernés par ces formations. Certains n'ont que des maintiens de compétences ou des formations flashs alors que d'autres bénéficient de formations plus abouties.

Au vu de ces quelques remarques, les inégalités sont encore assez marquées entre les différentes catégories de salariés durant ce 1^{er} semestre 2021.

Même si les formations managériales, comme en 2020, sont justifiées mais imposées pour la plupart au regard de la crise et de l'adaptabilité dont les managers doivent faire preuve, nous ne pouvons qu'émettre des réserves pour ce bilan semestriel.

Comme plébiscité dans chaque BSI, les salariés attendent des formations qualifiantes et non juste des maintiens de compétence.

Les élus UNSA voteront donc l'abstention pour ce 1^{er} bilan semestriel 2021 en espérant que le budget restant soit utilisé pour accroître les compétences de chacun.

Valence, le 13 décembre 2021



AVIS SUR LE PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES 2022

Au vu des objectifs poursuivis dans ce plan de développement des compétences 2022 et après toutes les réponses apportées en réunion, la volonté de la direction de développer des parcours qualifiant a enfin été prise en compte et va redonner de l'espoir et de la motivation aux salariés, surtout au vu des deux dernières années écoulées.

Ce plan est très ambitieux et novateur et cette fois intéressant une majorité de services de la caisse.

Celui-ci a aussi l'ambition d'accompagner les managers et les experts techniques nouvellement nommés pour appréhender au mieux leurs changements de niveaux.

Les élus, comme indiqué dans le compte rendu de la commission de formation professionnelle, propose 2 nouvelles rubriques pour finaliser le futur bilan, à savoir :

- Créer une colonne sur la satisfaction des salariés sur leurs formations suivies déjà renseignées dans Aliform sous forme de bilan à chaud et à froid et en intégrant les différentes remarques
- Requêter sur Oscarr, item présent sur tous les postes de travail (formation reçue et tutorat) pour enrichir d'avantage ce bilan qui sera plus représentatif des formations dédiées en interne par service et non inscrite sur le plan (exemple : formation d'un salarié après une longue période d'absence) et ainsi peut-être détecter des agents pour leur octroyer le niveau d'expert technique.

Pour toutes ces raisons et particulièrement pour la proposition des parcours qualifiant, les élus UNSA donnent un avis favorable à ce plan de développement des compétences tout en espérant que ces formations soient toutes honorées et qu'un plan encore plus ambitieux puisse être développé dans les prochaines années.

La direction, à travers ce plan, a ouvert une porte. Elle fait un grand pas en avant ne se contentant plus de dire que 60 % des agents ont bénéficié d'une formation, elle prend dorénavant en compte les souhaits des salariés.

Valence, le 13 décembre 2021

CSE : Présentation du budget prévisionnel 2022

Evolution recettes	Oeuvres sociales Cotisations CPAM	Evolution CPAM
2019	293913	-2,17%
2020	306000	4,11%
2021 - Projection au 31/12/2021	324000	5,90%
2022	324000	0,00%

ENVELOPPE UNIQUE 500 € ACTIVITES INDIVIDUELLES		DEPENSES AU 03/12/2021	TOTAL PREVISIONNEL AU 31/12/2021	REAJUSTEMENT DES REGLES D'ATTRIBUTION	BUDGET PREVISIONNEL 2022
Cinéma	15 billets- 2€ unitaire Evaluation 350 agents = 10500	944,37	1200	Evaluation des dépenses : 100% des agents dépensent 70% de leur enveloppe	7350
Billetterie (culture et loisirs)	15% par billet plafond 200€ Evaluation 350 agents = 70000	1864,2	2500	Augmentation de la participation par billet (15% => 25%). Plafond individuel inchangé. Evaluation des dépenses : 100% des agents dépensent 70% de leur enveloppe	50000
Participation vacances non transformée en ANCV	150 €	12273	15000		52500
Participation vacances transformée en ANCV	Evaluation 350 agents = 52500	35100	35100		
Sport et culture (licences adultes et enfants)	120 € Evaluation 350 agents = 42000	14452	16000		42000
175 000 €		64633,57	69800		151850

AUTRES PRESTATIONS INDIVIDUELLES		DEPENSES AU 03/12/2021	TOTAL PREVISIONNEL AU 31/12/2021	REAJUSTEMENT DES REGLES D'ATTRIBUTION	BUDGET PREVISIONNEL 2022
Noël adulte	40 € / agent Evaluation 350 agents = 15000	59090	59090	Augmentation pérenne de 10€ - Etudier la situation financière en début de 4ème trimestre pour éventuelle attribution d'un montant supérieur	17750
Noël enfant	Tranches de 20 à 30 € / enfant Evaluation 215 enfants = 5400 €			Base 2021 = 224 enfants	5600
Rentrée scolaire	Tranches de 80 à 110 € Evaluation 300 enfants = 26500 €	20560	20560	Base 2021 = 77 au collège 66 au lycée 70 en études sup	22000
Séjour enfant accueil de jour	plafond 400 € (dont 280 € maximum pour l'accueil de jour) Evaluation = 22000 €	3413	8000		22000
Séjour enfant avec nuitée		2445			
Retaite	150 € Evaluation = 1500 €	1200	1200		3000
70 000 €		86708	91379		70350

carte cadeau adulte 150€
au lieu de 40€

CHEQUES VACANCES		DEPENSES AU 03/12/2021	TOTAL PREVISIONNEL AU 31/12/2021	REAJUSTEMENT DES REGLES D'ATTRIBUTION	BUDGET PREVISIONNEL 2022
Epargne	Abondement (en + de l'épargne agent) et frais	11619,19	X		
		82383,69 (dont 2328,19 de commission et envoi postal) - épargne et transformation vacances	X	Augmentation de l'abondement de 20 euros - base 250 agents qui épargnent	
13 000 €		11619,19	11619,19		19000

ACTIVITES COLLECTIVES		DEPENSES AU 03/12/2021	TOTAL PREVISIONNEL AU 31/12/2021	REAJUSTEMENT DES REGLES D'ATTRIBUTION	BUDGET PREVISIONNEL 2022
Voyages - Loisirs	66350 (50000 Voyages - 16350 Loisirs)	0			66350
Arbre de Noël		477	1200		
Voyages - Loisirs Report	66353				118800
Report Canada : 84000 - acompte 25200 (+ 8495 augmentation)	58800	450	450		67295 (hors participation agents)
Report Paris : 15105 - acompte 7552,50	7552,5	10734,5	10734,5		0
<i>Règlement pour 2022 : Madère 15000€</i>					58700 (hors participation agents)
<i>Règlement pour 2022 : Disney 17825 €</i>					35650 (hors participation agents)
<i>Règlement pour 2022 : Croatie 30450 €</i>					60885 (hors participation agents)
Sport et culture	13650				16450
Match ASSE/PSG		1823,5	2573,5		
Aluna		0			
Abonnements et culture		454	604		
<i>Règlement pour 2022 : The weekend 3925 €</i> <i>Règlement pour 2023 : M. Farmer 4456 €</i>					
		13939	15562		82800

(hors report)

**Total des dépenses
324.000 €**

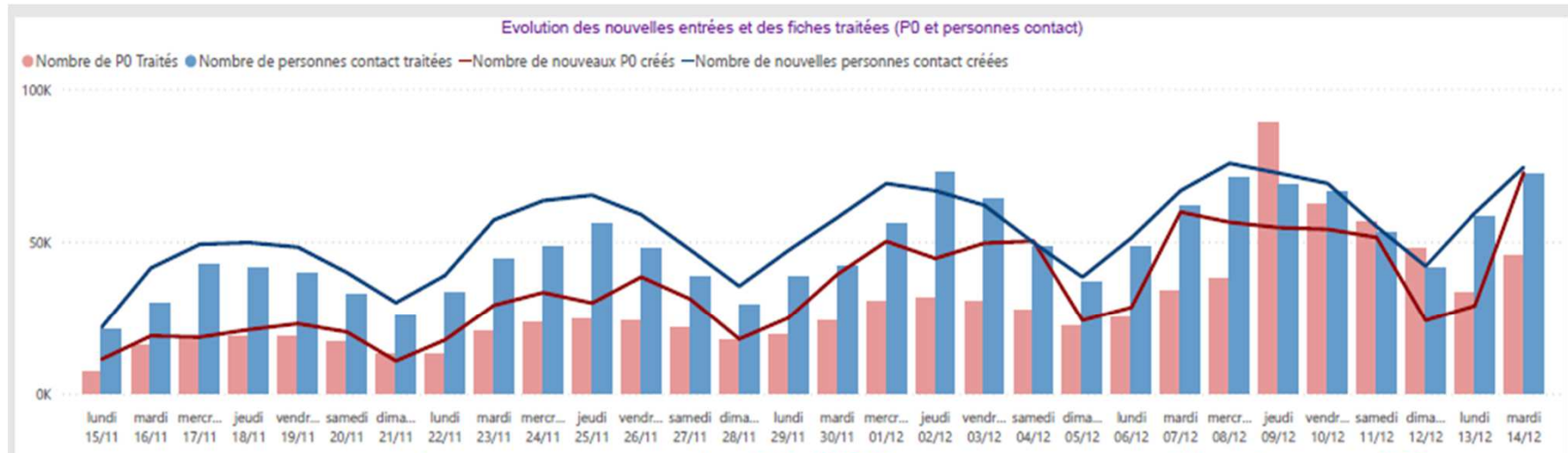
Point de situation épargne et compte-courant au 03/12/2021

Compte-courant et épargne Oeuvres Sociales	Au 08/12/2020	Au 03/12/2021
Compte-courant œuvres sociales 13 - 46	134012,58	239660,17
Livret partenaire OBNL	82048,81	82129,71
Tonic association 60 mois Fermeture - Ouverture CAT le 22/07/2020 13 - 06	50000	50000
Livret bleu association	81714,05	82139,96
SOUS-TOTAL EPARGNE	213762,86	214269,67

Compte-courant Fonctionnement	Au 08/12/2020	Au 03/12/2021
Compte-courant fonctionnement 13 - 03	11641,84	7671,24

POINT TRACING

SITUATION SANITAIRE : UNE CIRCULATION ACTIVE DU VIRUS TANT AU NIVEAU NATIONAL ...



Importance des entrées quotidiennes rapportées au nombre de bénéficiaires par région en date du : 14/12/2021



+ de 50 000 nouveaux patients positifs
chaque jour (72 000 P0 atteints le 14 déc)

...QUE LOCALE

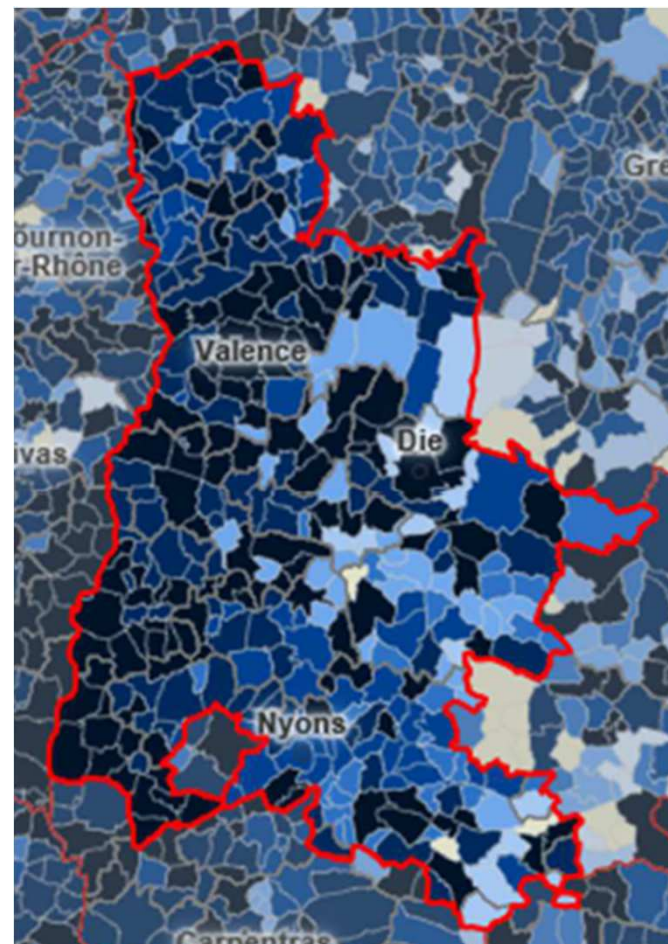
Au 14 décembre et sur 7 jours glissants :

- Taux de positivité = 10%
- 1 013 nouveaux patients pour 100 000 hab (64 il y a 1 mois)

La Drôme est au premier rang national sur le taux d'incidence.

Une situation épidémiologique qui a des conséquences sur la situation des établissements sanitaires :

- 134 patients hospitalisés au 14/12
- 20 patients en réanimation + 2 patients en soins critiques
- Armement de lits complémentaires, déclenchement des plans blancs, déprogrammation des opérations chirurgicales non urgentes et sans perte de chances pour le patient, demande d'appui des PS de ville



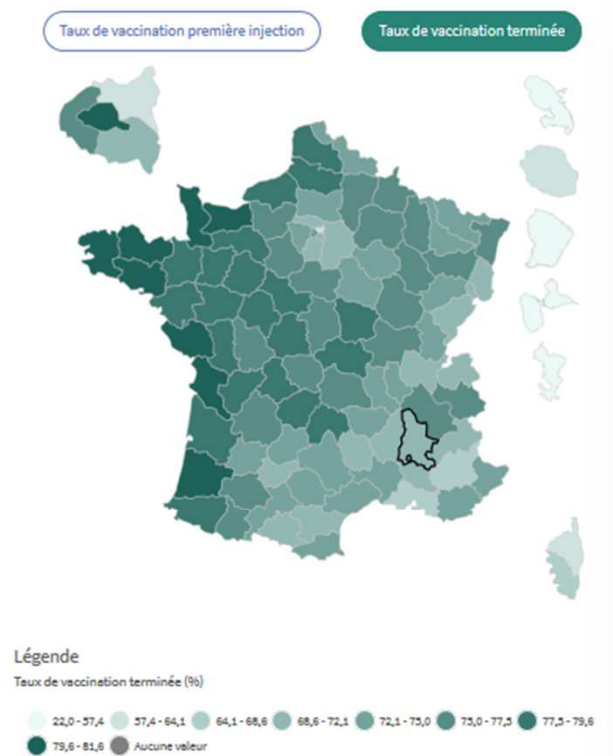
IMPACTS SUR LE TRACING

- Une charge en très forte augmentation avec des mécanismes d'entraide nationaux qui ne suffisent pas à absorber la charge : arrêt de l'entraide nationale
- Modification des process :
 - Dématérialisation du traitement de tous les patients contact sauf ceux pour lesquels on n'a qu'un numéro de fixe
 - Allègement des scripts d'appels aux P0 pour augmenter la productivité horaire du plateau. Objectif 20 minutes d'appels par P0
 - Limitation des horaires de la plateforme d'appels entrants PFCT pour concentrer les moyens sur les appels sortants, taux de décroché en très nette dégradation depuis le 6/12 du fait d'un grand volume d'appels (1114 le 7/12)
 - Envoi de SMS aux P0 non contactés ou à rappeler de J-1

IMPACTS SUR LES EFFECTIFS

- Un calibrage national des ressources tracing porté à 6000 ETP (au lieu des 4500 ETP à fin octobre)
 - Localement, effectif PFCT 26 = 7 CDI + 2,1 ETP CDI détachés + 20 CDD + 11 intérimaires (9 au titre de la déclinaison du calibrage de 6000 etp nationaux + 2 au titre de la demande cnam de recruter davantage si possible) + 2 MSA soit : 42,1 ETP hors encadrement
 - Des heures supplémentaires proposées aux traceurs (56h00 WE du 27 novembre, 16h00 week-end du 4 décembre, 59h00 semaine du 6 au 12 décembre, poursuite des heures supplémentaires sur volontariat au mois de décembre)

BILAN DE LA VACCINATION



Les données présentées sont le reflet des déclarations dans le téléservice Vaccin Covid.

[Voir et télécharger les données](#)

[Afficher le tableau](#)

Drôme (26)

525 630 habitants

Taux de vaccination départemental au 5 déc. 2021

Taux de vaccination
première injection

72,6%

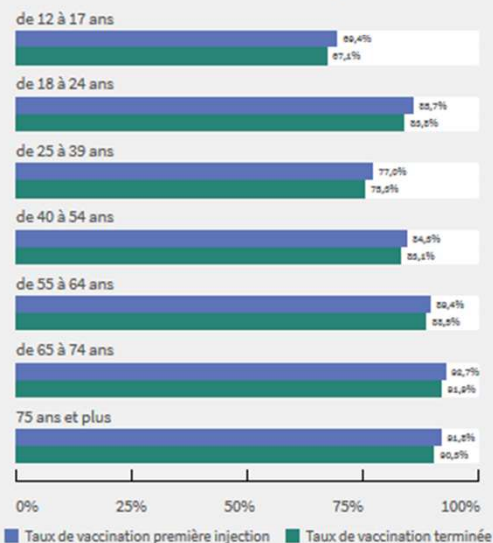
(Région 🇫🇷 : 75,0% /
France : 77,4%)

Taux de vaccination
terminée

71,4%

(Région 🇫🇷 : 73,9% /
France : 75,8%)

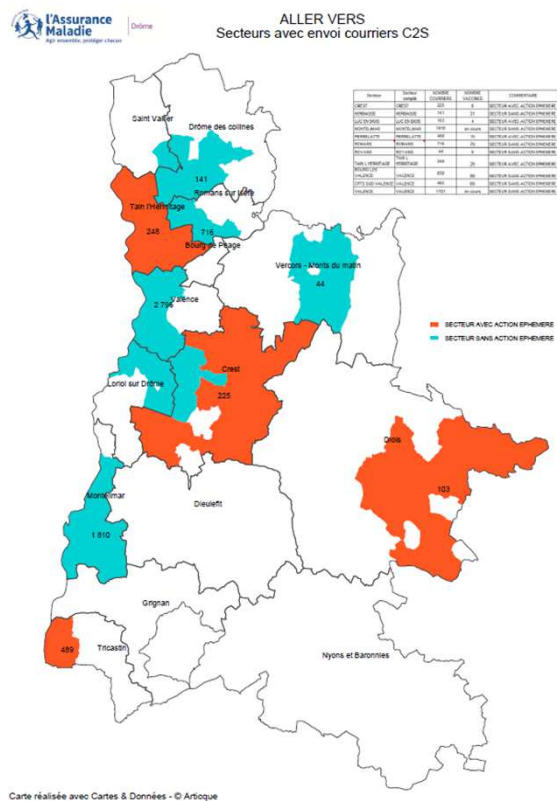
Analyse par tranche d'âge



ÉVOLUTIONS RÉCENTES DE LA STRATÉGIE VACCINALE

- Élargissement fin novembre à tous les majeurs de la campagne de rappel
 - Téléservice AM pour connaître la période de rappel et la fin de validité du passe sanitaire : <https://monrappelvaccinocovid.ameli.fr/>
- Élargissement cible vaccinale aux enfants de 5 à 11 ans souffrant de pathologie à haut risque dès le 15 décembre et annonce d'un élargissement sous réserve avis HAS à tous les enfants de 5 à 11 ans à partir du 20 décembre dans les centres de vaccination.

LES OPÉRATIONS « ALLER VERS » EN DROME



Actions locales :

- Des envois de courriers aux bénéficiaires de la C2S les invitant à un RDV en centre de vaccination
- Un relais en communication des actions de vaccination éphémères organisées par l'ARS => ces actions ayant vocation à couvrir progressivement l'ensemble du territoire drômois.

Actions nationales :

- Rémunération des pharmaciens pour la préparation de seringues monodoses (permettant aux IDEL et aux médecins de vacciner plus facilement à domicile)
- Revalorisation des tarifs des IDEL pour la vaccination à domicile
- Une campagne de courrier vers les plus de 80 ans + une campagne vers les infirmières libérales intervenant au domicile de patients âgés non vaccinés



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

TRAVAUX SUR LE SIGNALEMENT DES INCIVILITÉS

DPSC

05/01/2022

SOMMAIRE

01

OUTIL DE SIGNALEMENT DES INCIVILITÉS

02

LIVRET DE SÉCURITÉ DES AGENTS EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

03

PERSPECTIVES

01

OUTIL DE SIGNALEMENT DES INCIVILITÉS

ELEMENTS DE CADRAGE

- On entend ainsi par « incivilité », tout acte ou comportement manquant aux convenances sociales et aux règles de vie en communauté, dès lors qu'il porte atteinte à la dignité, au respect et à l'intégrité des personnes.
- Les actes de vandalismes (actes de détérioration ou de destruction contre des biens matériels ou des bâtiments), les agressions verbales (reproches, insultes et propos grossiers, remarques humiliantes, menaces et intimidations,) et les agressions physiques portant à l'intégrité corporelle du salarié (bousculade, coup, blessure,) entrent dans cette catégorie.

→ Les incivilités peuvent être subies par les personnels intervenant dans les services d'accueil physique ou téléphonique (agressions verbales et physiques) des publics de la Cnam.

ELEMENTS DE CADRAGE

- L'application « Gestion des incivilités » est une application informatique permettant de recenser les incivilités subies par les personnels
- Cette application permet :
 - de saisir les informations et de les centraliser,
 - de consulter la base en cas de problème majeur avec un assuré agressif, et de connaître ainsi l'historique de son dossier,
 - de suivre l'évolution du nombre d'incidents grâce au module « Statistiques »
 - de dresser des bilans des incivilités qui se sont produites dans les différents sites d'accueil et/ou sur une plateforme téléphonique.

LE CIRCUIT DE SIGNALEMENT

Saisie de l'incivilité par l'agent l'ayant subi



Prise en charge du signalement par le responsable du service concerné



Enrichissement des données par le responsable du service (actions à mener (rédaction d'un courrier, dépôt de main courante, dépôt de plainte, etc.)



Validation, le cas échéant, du courrier par le directeur et signature + autres suites suivant le cas d'espèce

SIMPLIFIER L'UTILISATION DE L'OUTIL « GESTION DES INCIVILITES »

- 5 catégories d'incivilités existent dans l'outil actuellement

Agression Physique
Agression Verbale
Harcèlement
Vandalisme
Vol

SIMPLIFIER L'UTILISATION DE L'OUTIL « GESTION DES INCIVILITES »

- Pour l'ensemble de catégories , **33** types d'agression sont détaillés dans l'outil (avec leur possibilité de suite donnée) soit :

14 choix possibles pour les agressions physiques,

12 pour les agressions verbales,

1 pour le harcèlement,

5 pour le vandalisme,

1 pour le vol.

→ Travaux en cours pour rationaliser les saisies et rendre plus accessible cette étape

ACCOMPAGNER L'UTILISATION DE L'OUTIL « GESTION DES INCIVILITES »

→ Travaux à venir pour expliquer au pas à pas l'utilisation de l'outil, avec un tutoriel

02

LIVRET DE SÉCURITÉ DES AGENTS EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

Un support actuellement en mise à jour :

- Rappeler que faire en cas d'agression (gérer l'incident à chaud, compléter l'outil « gestion des incivilités »)
- Comment gérer les suites d'une agression? (suivi psychologique, accompagner l'agent dans ses démarches, agir (pour la Cnam), acteurs pouvant intervenir)
- Préconisations en cas de comportement agressif
- Prévention contre les risques d'agression
- Numéros de téléphone utiles
- Prise en compte de la notion de télétravailleur

03

PERSPECTIVES

DEBUT 2022

- Test de l'outil dans sa nouvelle version auprès d'un panel d'utilisateurs actuels
- Test du livret de sécurité revu , auprès d'un panel d'utilisateurs actuels, d'utilisateurs futurs et de managers
- Mise à disposition dans chaque service du tutoriel en ligne et organisation dans chaque réunion de service d'un point à ce sujet

**MERCI POUR VOTRE
ATTENTION**



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

RELOGEMENT AGENCE DE ROMANS

Point sur les travaux

CSE de la CPAM de la Drôme du 16/12/2021

05/01/2022

DESCRIPTIF DES TRAVAUX

- **Le chantier travaux comporte 7 lots :**

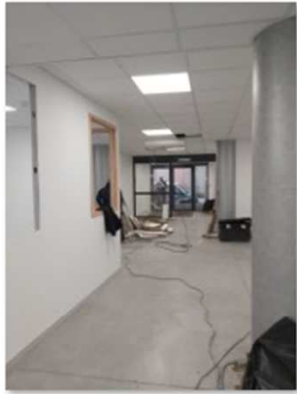
Num.	Définition
1	LOT 1 - DEMOLITION PLATRERIE PLAFOND PEINTURE
2	LOT 2 - MENUISERIE INTERIEURE
3	LOT 3 - CARRELAGE FAIENCE
4	LOT 4 - PLOMBERIE SANITAIRE CVC
5	LOT 5 - METALLERIE MENUISERIE ALU
6	LOT 6 - ELECTRICITE CFO CFA
7	LOT 7 - SIGNALÉTIQUE

- **Une réunion chantier se tient tous les lundis matins avec les entreprises retenues**
- **Le calendrier prévisionnel porte au 23 décembre la date de réception des travaux**
- **Le déménagement des équipes est prévu pour janvier 2022.**

Semaine d'affichage :				16	septembre-21				octobre-21				novembre-21				décembre-21			
TÂCHE	ATTRIBUÉE À	AVANCEMENT	DÉBUT	FIN	Semaine 36	Semaine 37	Semaine 38	Semaine 39	Semaine 40	Semaine 41	Semaine 42	Semaine 43	Semaine 44	Semaine 45	Semaine 46	Semaine 47	Semaine 48	Semaine 49	Semaine 50	Semaine 51
Titre Phase 1																				
Reunion préparation chantier	Toutes entreprises	0%	6/9/21	6/9/21	X															
Mise en sécurité électrique du chantier	ROLAND GARD	0%	13/9/21	13/9/21		X														
Prise de cotes - Mise en fabrication	JLV	0%	13/9/21	14/9/21		X														
Travaux démolition divers - Eléments maconné, Dépose sanitaire	SEAUVE / SALLEE	0%	13/9/21	16/9/21			X													
Cloisonnements placo	SEAUVE	100%	16/9/21	8/10/21			X	X	X											
Travaux tirage de cable et cheminement divers	ROLAND GARD	80%	27/9/21	8/10/21				X	X											
Travaux tirage de canalisation, CVC, cheminement divers	SALLEE	100%	27/9/21	15/10/21				X	X											
Prise de cotes - transmission entreprise Seauve - Mise en fabrication	MOBILIER BOIS DESIGN	80%	6/9/21	6/9/21	X															
Intervention sur Metallerie garde corps et divers selon devis	GELIBERT	0%	11/10/21	12/10/21										X						
Pose des structures de Faux plafonds	SEAUVE	90%	11/10/21	22/10/21					X	X										
Intervention pose des blocs portes et chassis vitrés	MOBILIER BOIS DESIGN	0%	22/11/21	3/12/21												X	X			
Intervention pose placard	MOBILIER BOIS DESIGN	0%	13/12/21	22/12/21															X	X
Pose des appareillages, pompe à chaleur, divers	SALLEE	30%	25/10/21	19/11/21								X	X	X	X					
Pose des chassis vitrés ouvrants	JLV	0%	28/10/21	30/10/21								X								
Mise en peinture, blanchiment plafond	SEAUVE	80%	25/10/21	12/11/21					X	X	X	X	X	X					X	
Intervention Sous couche etanchéité, faïence selon devis	CHANGEAS CARRELAGE	0%	2/11/21	13/11/21									X	X						
Mise en service des installations et tests et essais	SALLEE	0%	22/11/21	26/11/21															X	
Pose des appareillages, Raccordement TGBT, divers	ROLAND GARD	0%	25/10/21	12/11/21									X	X	X	X				
Mise en service des installations et tests et essais	ROLAND GARD	0%	22/11/21	26/11/21												X				
Nettoyage chantier, retouche eventuelle	SEAUVE	0%	29/11/21	3/12/21															X	X
Intervention pose signalétiques divers et accessibilité selon de vis	ADZO	0%	29/11/21	3/12/21													X			
Pré reception chantier	Toutes entreprises	0%	6/12/21	6/12/21															X	
Période mise au point, essais divers, retouche, finition, etc	Toutes entreprises	0%	6/12/21	10/12/21															X	
Reception chantier	Toutes entreprises	0%	13/12/21	17/12/21																X



20211202_101618.jpg



20211202_101619.jpg



20211202_101838(0).jpg



20211202_101838.jpg



20211202_101841(0).jpg



20211202_101841.jpg



20211202_101926.jpg



20211202_101935.jpg



20211202_101954.jpg



20211202_102421.jpg





20211202_102648.jpg



20211202_103354.jpg



20211202_103357.jpg



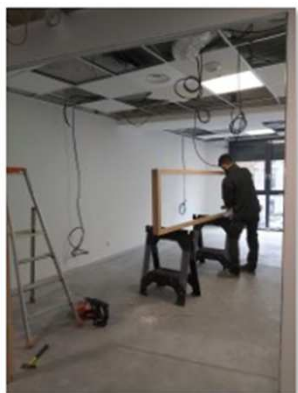
20211202_103358.jpg



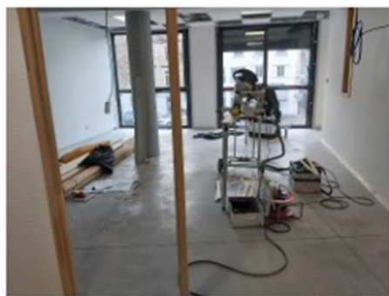
20211202_103423.jpg



20211202_103428.jpg



20211202_103451.jpg



20211202_103728.jpg



20211202_103735.jpg



20211202_103857.jpg





**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Drôme

BILAN 2021 ESCAPE GAME EN DRÔME



05/01/2022

QU'EST CE QUE L'ESCAPE GAME

« Sortez ameli de là! », un jeu d'évasion à destination des 17-25 ans sur les thématiques de l'accès aux droits à l'Assurance maladie et sur la prévention.

Deux salles :

- Une sur l'accès aux droits dans laquelle les énigmes permettent de comprendre les démarches à accomplir pour accéder à ses droits et les fonctionnalités du compte ameli
- La chambre d'améli aborde les notions de prévention comme les conduites addictives, la santé sexuelle et la santé mentale

LES SERVICES MOBILISÉS SUR LE PROJET

L'accueil de Valence

Le service prévention

La communication

La PFCT

Les services généraux

PARTICIPANTS

254 participants sur 4 jours :

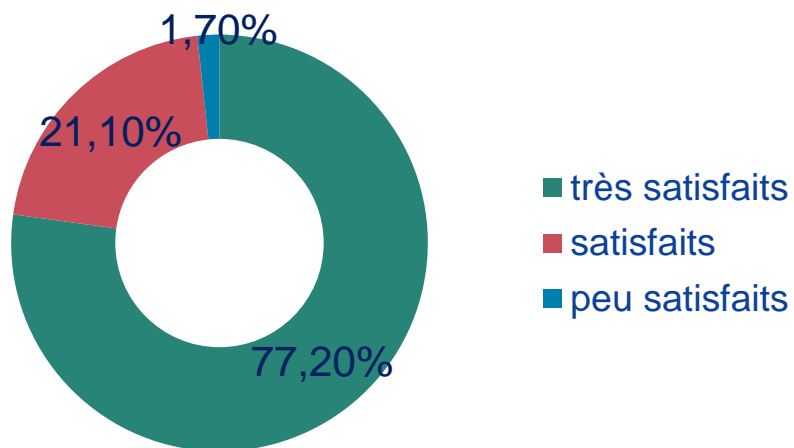
- 72 sur le campus de Valence à l'occasion du centenaire de la DSP – 1 journée : étudiants orientés par Centre de santé jeunes + tout venant sur le campus
- 125 sur le campus de Briffaut – 1.5 jours : BTS orientés par IDE scolaire et CPE
- 40 au centre Rabelais de Pierrelatte – 1 journée : jeunes de la ville de Pierrelatte orientés par le PIJ, les éducateurs, le CCAS
- 17 à la CPAM – ½ journée - 1 groupe de la Mission locale jeunes de Montélimar (garantie jeune) et 1 groupe de l'AFPA de Valence

175 répondants au questionnaire de satisfaction

24 ont eu un suivi individuel avec un CSAM à l'issu de l'escape game

SATISFACTION DES PARTICIPANTS

satisfaction globale



73,4% ont jugé la durée satisfaisante

86% disent avoir appris des choses

30,9% sont certains de mettre en pratique les conseils de prévention, 48,6% le pensent, 3,4% pas du tout

« C'était très bien », « parfait », « sympa »,
« cool », « super », « incroyable ! »
« Accessibles les gens de la sécu », « équipe
très gentille » « J'aimerais juste dire merci, c'est
tout », « Pas assez long », « mérite une pièce
ou des énigmes en plus »

PERSPECTIVES

Retour en Drôme de l'escape game pendant 3 semaines au mois de mai 2022.

Déjà des demandes pour le proposer dans certaines structures notamment dans d'autres établissements scolaires.



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

BILAN DE LA NOUVELLE ORGANISATION DES ACCUEILS

Éléments récents

DPSC

05/01/2022

SOMMAIRE

01
LES ELS

02
CAS PARTICULIER DU SIÈGE

01

LES ELS

RAPPEL DES ELEMENTS DE CONTEXTE

- Une réouverture des ELS laissée à la main des Cnam et devant être achevée au plus tard le 1^{er} septembre, qui a été conduite de manière progressive dans la Drôme durant la période estivale
- Des points communs : l'accueil en ELS est aujourd'hui une orientation vers :
 - **BMS**
 - **PALS**
 - **Délivrance des codes BOAS (en direct sur valence centre et en délestage sur les autres sites)**
 - **Délivrance d'imprimé (C2S, rattachement)**
- Des organisations différentes expérimentées :
 - **Pour Valence : prise de RDV**
 - **Pour Romans et Montélimar : remplissage fiches et/ou aide au remplissage fiches**

BILAN À ROMANS , MONTÉLIMAR ET PIERRELATTE

Romans : (8/07)

- Au 8 juillet 2021, l'Espace Libre-Service de Romans a été réouvert avec 1 Csam orientateur (CDD).
- L'objectif poursuivi était d'apporter à J+2 maximum une réponse soit conclusive, soit de fixer un rdv dans un délai tenu à moins de 15 jours.
- Jusqu'en juin 2021, le nombre de fiches de visites a été très important (600/mois minimum) et a depuis entamé une décrue notable.
- Lors de la dernière réunion de bassin de décembre 2021, les Csam ont partagé sur le fait que certains assurés rentraient dans l'ELS et allaient directement remplir une fiche de visite sans passer par l'orientateur, ce qui traduisait une venue régulière de ces assurés. Ces pratiques sont contraires à l'effet recherché..
- Il a depuis été décidé de ne plus laisser en accès direct les fiches de visite.
- L'équipement d'un ordinateur portable a été sollicité, le Csam pourra fixer directement soit un rdv téléphonique (notamment lorsqu'il s'agit d'une demande portant sur la réception d'un document, ou pour tout autre question ne nécessitant pas un accompagnement à la complétude d'un dossier pour des personnes en difficultés de compréhension), soit un rdv physique

BILAN À ROMANS, MONTÉLIMAR ET PIERRELATTE

Montélimar et Pierrelatte :

- La décroue des fiches est constatée également depuis le mois de juillet
- Des limites dans l'utilisation des fiches ont été perçues par les équipes :
 - Certains motifs de visite aboutissent à un RDV (demande d'aide au remplissage pour un dossier C2S par ex) qu'il serait mieux de fixer immédiatement
 - Certains assurés :
 - ne décrochent pas leur téléphone bien qu'ayant été prévenus et le CSAM va faire 3 tentatives d'appel
 - ne comprennent pas qu'ils vont être rappelés et reviennent à l'accueil le lendemain.
- A l'issue de la réunion mensuelle du 05/11/2021, les CSAM ont exprimé le souhait d'être équipés d'un ordinateur portable ou d'une tablette, en fonction de la solution techniquement possible.
- Cet équipement permettra de donner des codes et fixer des RDV directement.
- Outre l'aspect pratique et le gain de temps, cela permettra de donner une image plus moderne et plus opérationnelle des accueils CPAM.

OUVERTURE DES ELS À VALENCE CENTRE

Depuis l'ouverture de L'ELS au 19/07/21, l'option a été prise de ne plus maintenir le remplissage des fiches contacts,

Lorsque l'assuré a un compte Ameli, il est dirigé directement sur le PALS afin de faire ses démarches (demande de carte vitale, demande de C2S, changement d'adresse, déclaration de ressources invalidité, prise de RDV...)

Si l'assuré n'a pas de compte Ameli, un code BO AS lui est donné directement en Espace Libre-Service.

Pour toutes les questions ou la réponse ne peut pas être trouvée sur Ameli, un RDV téléphonique ou physique est fixé.

La posture consiste à faire progresser l'assuré dans son autonomie sur els outils lorsque cela lui est accessible. Le discours tenu auprès de ces assurés et qu'ils peuvent faire leur démarche directement de chez eux via le compte Ameli.

→ L'organisation continue de donner satisfaction.

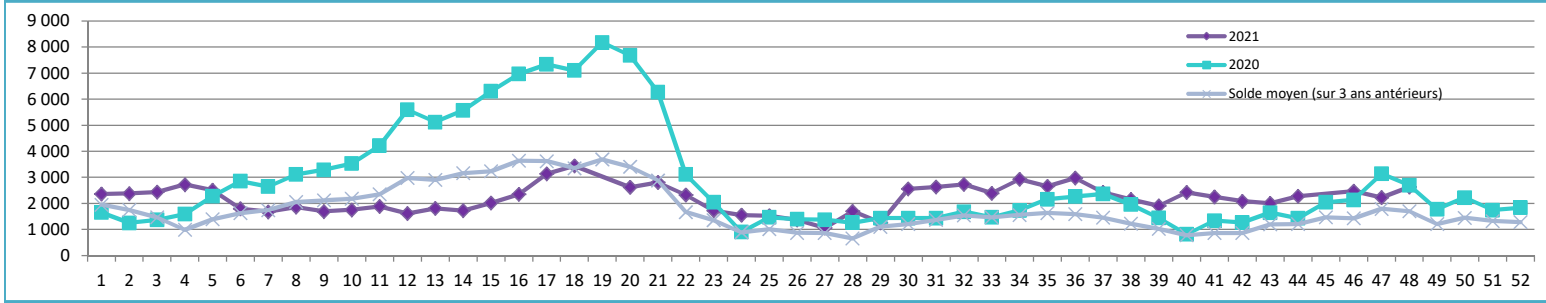
02

RETOUR SUR L'ORGANISATION PHYSIQUE ET VISUELLE AU SIEGE

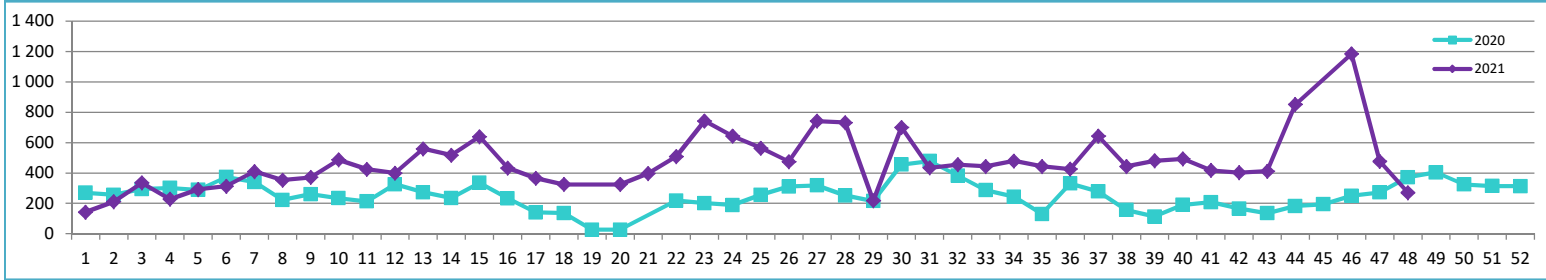
Modification de l'organisation de l'espace et des circulations

- ❑ Un groupe de travail a sollicité la réalisation de modifications afin que les assurés puissent se repérer plus facilement et que les CSAM puissent travailler dans de meilleures conditions.
- ❑ Résultat : séparation des entrées et sorties pour l'espace libre-service et l'espace RDV (Service Médical et Administratif)
- ❑ Les CSAM se sont déclarés toujours satisfaits à leur manager.
- ❑ Pas de remarque des assurés

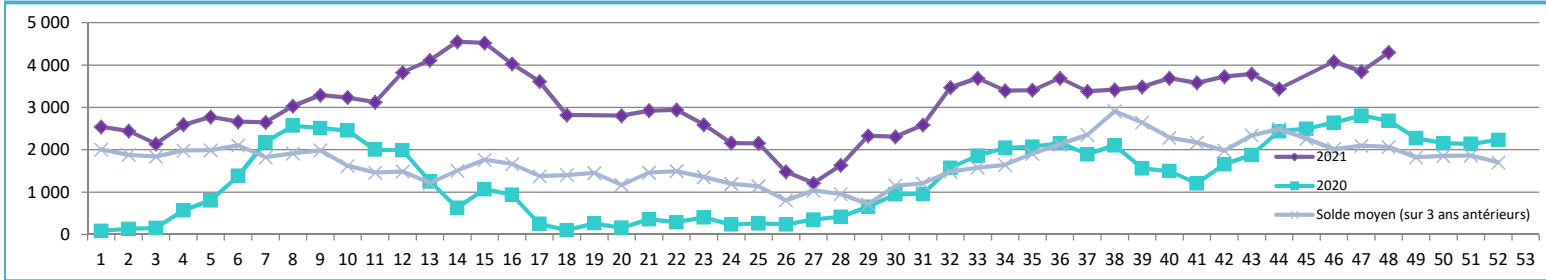
Service PE AS dernier solde connu : 2632



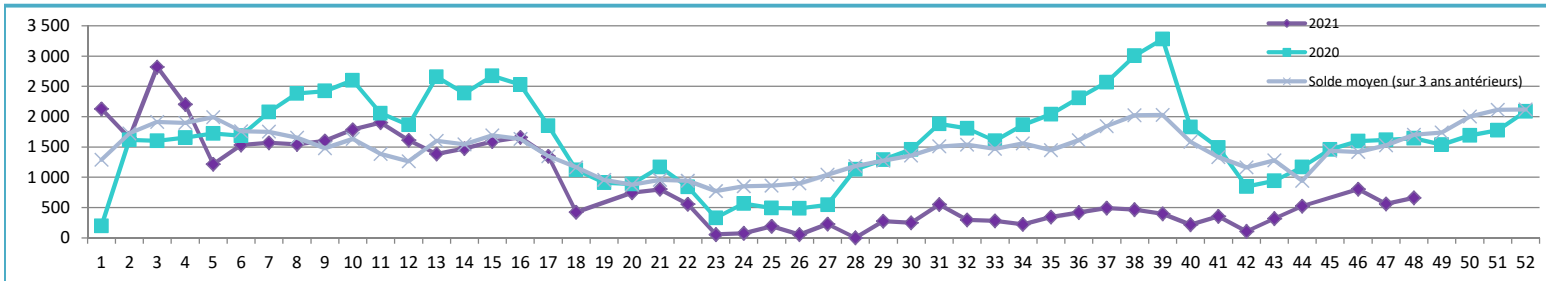
Service PE AT dernier solde connu : 271



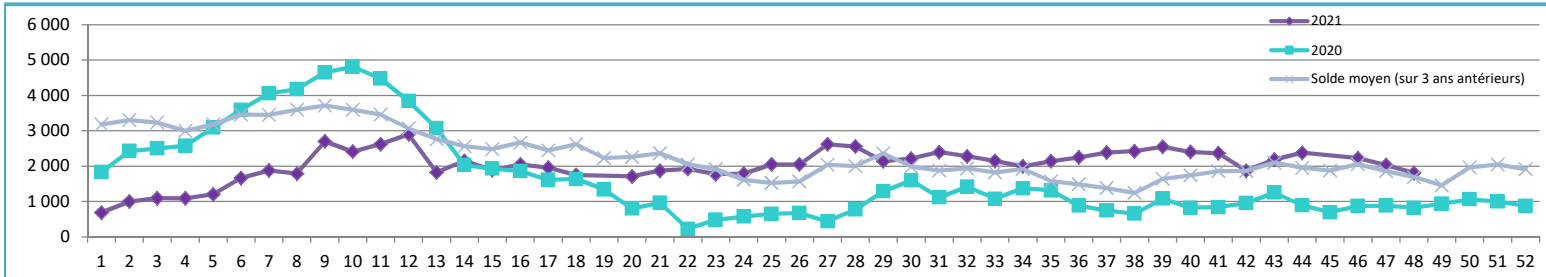
Service Gestion des bénéficiaires dernier solde connu : 4299



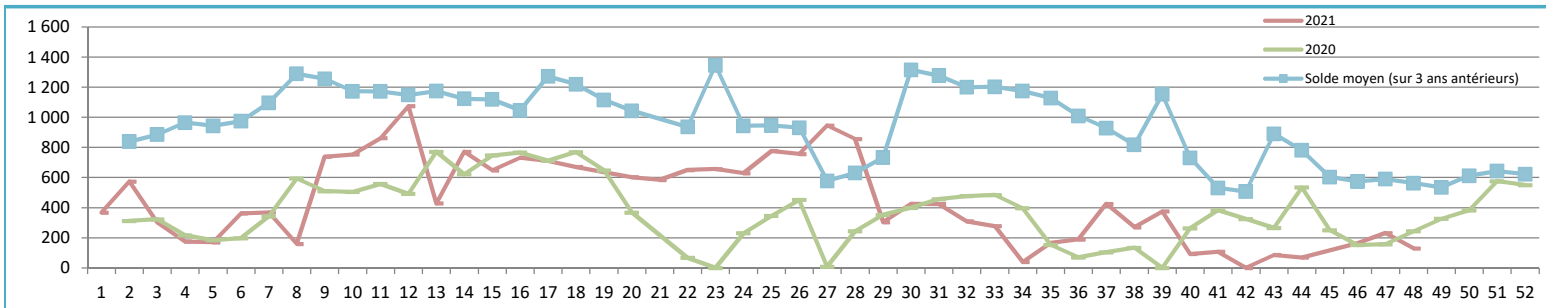
Service Solidarité dernier solde connu : 663



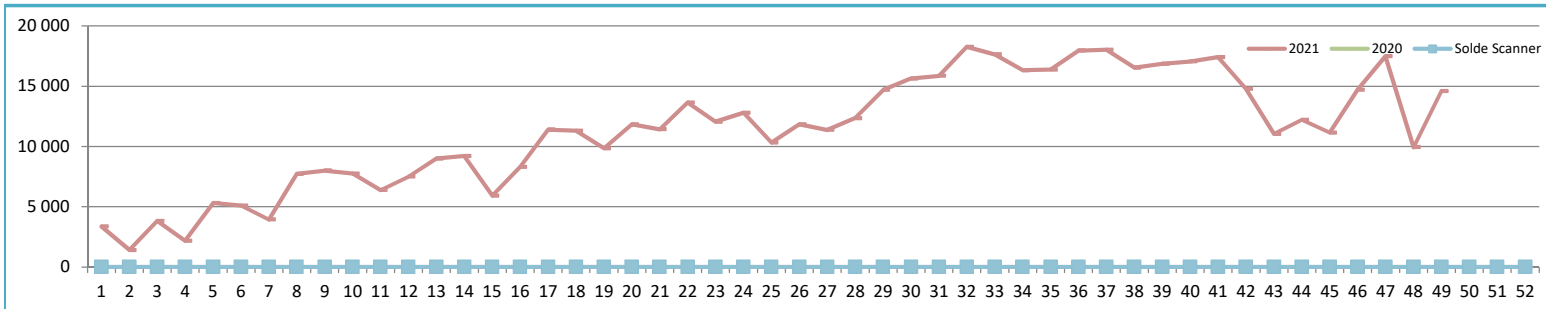
Service Frais de Santé dernier solde connu : 1807



Service Frais de Santé - REGUL PN dernier solde connu : 130



Service Frais de Santé - activité mutualisée avec la CPAM du PUY dernier solde connu : 14597



DJT Videocodage : 19/11/2021 DJT Exclusions : 05/10/2021

Suivi des soldes de l'activité mutualisée AME dernier solde connu : 250

