

Matinales RPS

Vendredi 16 octobre 2015

*Évolution de l'organisation de
l'accueil de la CPAM et amélioration
des conditions de travail*

Évolution de l'organisation de l'accueil de la CPAM et amélioration des conditions de travail

- Situation constatée en 2011
- Evolutions mises en œuvre entre 2012 et 2015
- Conclusions

Évolution de l'organisation de l'accueil de la CPAM et amélioration des conditions de travail

- Situation constatée en 2011
 - Taux d'absentéisme
 - Taux d'incivilité important (47 dans l'année)
 - Animosité entre les agents d'accueil et les assurés
 - Nombreuses revendications de la part des IRP
 - Insatisfaction des agents
 - Peu de candidature pour occuper ces postes, manque de motivation, affectations ressenties comme une frustration

Évolution de l'organisation de l'accueil de la CPAM et amélioration des conditions de travail

Evolutions mises en œuvre entre 2012 et 2015

- sur le plan **relationnel**
- sur le plan **RH**
- sur le plan **Sécurité**
- sur le plan **Organisationnel**

Évolution de l'organisation de l'accueil de la CPAM et amélioration des conditions de travail

- Evolutions mises en œuvre entre 2012 et 2015 sur le plan **relationnel**
 - Mise en place de groupes de réflexion
 - Traitement de la problématique de la fonction d'accueil au sein d'un comité de pilotage RPS auquel participe les IRP, le CHSCT, la médecine du travail et la GRH
 - Positionnement progressif des agents comme force de proposition

Évolution de l'organisation de l'accueil de la CPAM et amélioration des conditions de travail

- Evolutions mises en œuvre entre 2012 et 2015 sur le plan **RH**
 - Accompagnement des agents sur le terrain lors de leur prise de fonction
 - Formation
 - Incivilités
 - Métier par les experts du back-office
 - Courriers d'avertissement adressés aux assurés à l'occasion des incivilités, copie aux agents
 - Entretiens des agents suite aux incivilités avec le DRH et le Médecin du Travail

Évolution de l'organisation de l'accueil de la CPAM et amélioration des conditions de travail

- Evolutions mises en œuvre entre 2012 et 2015 sur le plan **Sécurité**
 - Renforcement des équipes de sécurité
 - Mise en place de sonnettes d'alerte pour les agents d'accueil
 - Ouverture de portes de communication entre les bureaux d'accueil pour permettre un échappatoire en cas d'incivilité majeure

Évolution de l'organisation de l'accueil de la CPAM et amélioration des conditions de travail

- Evolutions mises en œuvre entre 2012 et 2015 sur le plan **Organisationnel**
 - Mise en place d'un accueil à plusieurs niveaux en fonction de la complexité de la demande
 - Mise en place d'un accueil dédié aux situations de précarité
 - Orientation des assurés dès l'accès au bâtiment
 - Mise en place de salles d'attente conviviales avec information relayée sur écran

Évolution de l'organisation de l'accueil de la CPAM et amélioration des conditions de travail

- Evolutions mises en œuvre entre 2012 et 2015 sur le plan **Organisationnel**
 - Aménagement de bureau d'accueil pour les dossiers complexes
 - Accompagnement des assurés à l'utilisation des outils interactifs
 - Développement de l'autonomie des assurés (informations, check-list)
 - Accroissement du temps de pause d' ¼ h sur le temps de repas
 - Mise à disposition d'une salle de repos

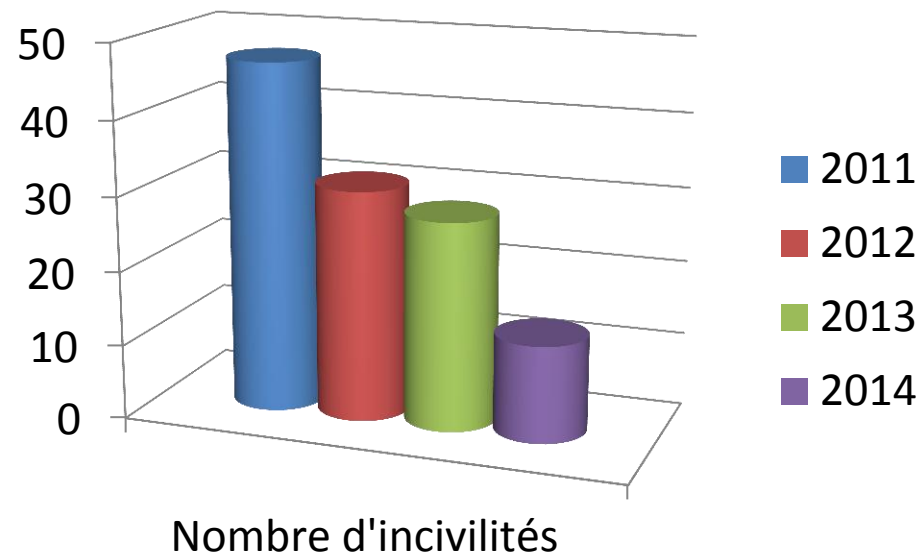
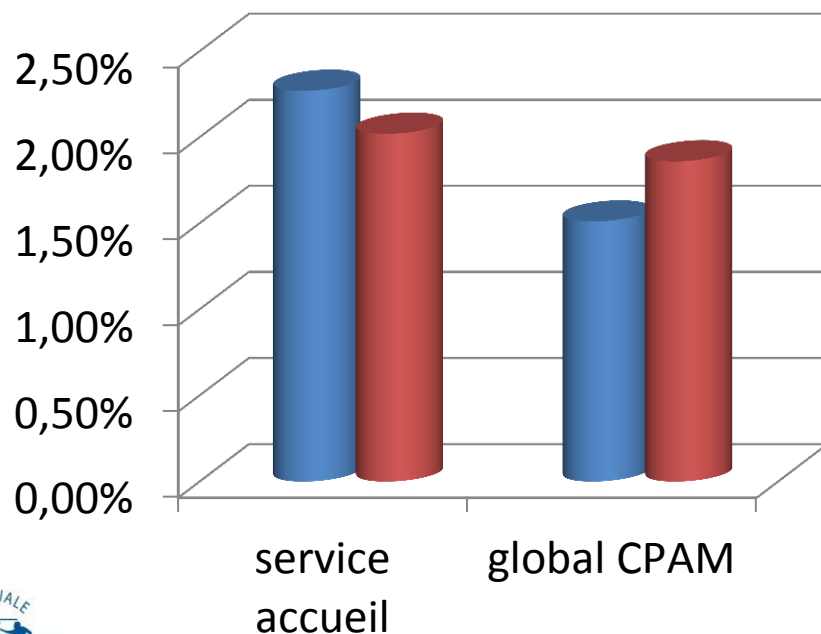
Évolution de l'organisation de l'accueil de la CPAM et amélioration des conditions de travail

- Conclusions
 - Climat social apaisé
 - Satisfaction des assurés constatée lors des enquêtes de satisfaction
 - Réaction positive des IRP
 - Participation active des agents au projet d'évolution
 - Attraction du métier (candidatures internes, recrutements externes)
 - Baisse des incivilités et de l'absentéisme de courte durée

Évolution de l'organisation de l'accueil de la CPAM et amélioration des conditions de travail

- Conclusions

Absentéisme de moins d'un mois



■ 2001
■ 2014

Évolution de l'organisation de l'accueil de la CPAM et amélioration des conditions de travail

- Conclusions / projet à venir
 - Développement des accueils sur rendez-vous
 - Mise en place d'espaces télé service de type « boutique » avec accès internet
 - Déploiement des bornes multi services