

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE
ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 20 JUILLET 2023
PROCÈS-VERBAL

Étaient présents :

- Direction : M. ARNAUD Sébastien (Directeur Général Adjoint), Mme DUCHER Alice
- CFDT : Mme RODRIGUES-MARTINS Christina (suppléante, remplace Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne), Mme LECONTE Stéphanie (suppléante, remplace Mme DUMARCAY Virginie) et Mme MAMAN Muriel (représentante syndicale).
- CFTC : M. SEREMES Dominique (élu titulaire), Mme LEBERNADY Fina (élu titulaire), Mme DOUIS Julie, Mme DOUIS-MAXI Delphine (suppléante, remplace Mme HIMED Maeva) et Mme BILAU Stéphanie (représentante syndicale)
- CGT-FO : Mme HAMMOU Nadia (remplace M. ALLIGIER Sébastien), M. CHAOUCH Abdallah (remplace Mme OUCHENE Dalila), M. OLIVEIRA Tomé (remplace Mme HAMMOU Leilla), M. MARQUES Edmond, M. GIAMBIAGGI Antoine (élu titulaire), Mme SKOLUDEK Elisabeth (élu titulaire) et Mme SELLAMI Aïcha (représentante syndicale)

Excusés :

- CFDT : Mme LAHLOU Nesrine
- CFTC : M. ROUCHAUD Florent (élu titulaire), Mme MARQUES Emilie, Mme LOLLIA-FABER Laura et Mme HIMED Maeva
- CGT-FO : Mme OUCHENE Dalila, Mme FRAIOUI Samia (suppléante), Mme IAAICH Halima

Déroulement : La séance s'est déroulée en présentiel sur la journée.

- **Matin : début séance 9h30**
- **Pause méridienne à 13h00**
- **Après-midi : 14h00**

Points présentés par :

- **POINT 1** : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 22 septembre 2022
- **POINT 2** : Approbation des comptes rendus des CSSCT des 12 avril et 10 mai 2023
- **POINT 3** : Présentation des avis différés
- **POINT 4** : Présentation du projet Pléiade - AVIS
- **POINT 5** : Bilan annuel de l'Hygiène, de la Sécurité et des Conditions de Travail – Exercice 2022 - AVIS
- **POINT 6** : Programme annuel 2023 de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail - AVIS
- **POINT 7** : Evolution d'organisation au sein de la DGRLF - AVIS
- **POINT 8** : Présentation du nouvel intranet - AVIS
- **POINT 9** : Présentation des orientations de la politique de rémunération 2023 - INFORMATION
- **POINT 10** : Bilan des agents à temps partiel de l'année 2022 - INFORMATION
- **POINT 11** : Bilan des heures supplémentaires réalisées et des heures compensées de l'année 2022 - INFORMATION
- **POINT 12** : Bilan des stages d'avril à juin 2023 - INFORMATION
- **POINT 13** : Suivi mensuel des activités des pôles - INFORMATION
- **POINT 14** : Informations des Président et Secrétaire

SOMMAIRE

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 22 septembre 2022	5
Point 2 : Approbation des comptes rendus des CSSCT des 12 avril et 10 mai 2023	5
Point 3 : Présentation des avis différés	5
Point 4 : Présentation du projet Pléiade - AVIS	6
Point 7 : Evolution d'organisation au sein de la DGRLF - AVIS	36
Point 5 : Bilan annuel de l'Hygiène, de la Sécurité et des Conditions de travail – Exercice 2022 - AVIS	46
Point 6 : Programme annuel 2023 de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail - AVIS	55
Point 8 : Présentation du nouvel Intranet - AVIS	70
Point 9 : Présentation des orientations de la politique de rémunération 2023 - INFORMATION	84
Point 10 : Bilan des agents à temps partiel de l'année 2022 - INFORMATION	87
Point 11 : Bilan des heures supplémentaires réalisées et des heures compensées de l'année 2022 - INFORMATION	88
Point 12 : Bilan des stages d'avril à juin 2023 - INFORMATION	91
Point 13 : Suivi mensuel d'activité des pôles - INFORMATION	92
Point 14 : Informations des Président et Secrétaire	93

La séance est ouverte à 9h30

M. ARNAUD, Direction : Bonjour. Je vous propose qu'on débute. C'est bon, tout le monde est là ? On se retrouve donc pour cette AP d'été du 20 juillet 2023.

On va commencer le tour de table. Pour la Direction, Sébastien ARNAUD.

Mme DUCHER, Direction : Alice DUCHER.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Christina RODRIGUES-MARTINS, pour la CFDT, qui remplace Madame Fabienne PERRIOT-LEFUR. J'excuse notre élue titulaire qui est indisponible, Madame Nesrine LAHLOU.

Mme LECONTE, CFDT : Stéphanie LECONTE, suppléante CFDT, remplace Virginie DUMARCAY, titulaire.

Mme MAMAN, CFDT : Muriel MAMAN, CFDT, représentante syndicale.

M. SEREMES, CFTC : Dominique SEREMES, élu titulaire CFTC.

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, élue titulaire CFTC. J'excuse Maeva HIMED, Florent ROUCHAUD, et Emilie MARQUES.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Delphine DOUIS-MAXI, suppléante CFTC, remplaçante de Maeva HIMED.

Mme BILAU, CFTC : Stéphanie BILAU, représentante syndicale CFTC.

Mme SELLAMI, CGT-FO : Aïcha SELLAMI, RS FO.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Bonjour, Madame HAMMOU Nadia, élue suppléante Force ouvrière, en remplacement de Monsieur Sébastien ALLIGIER.

M. CHAOUCH, CGT-FO : Bonjour, je suis Abdallah CHAOUCH, suppléant FO, en remplacement de Dalila OUCHENE.

M. OLIVEIRA, CGT-FO : Tomé OLIVEIRA, élu FO suppléant en remplacement de Leila HAMMOU.

M. MARQUES, CGT-FO : Edmond MARQUES, titulaire Force ouvrière.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Antoine GIAMBIAGGI, élu titulaire Force Ouvrière.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière.

M. ARNAUD, Direction : Très bien. Je vous propose, s'il n'y a pas d'intervention liminaire, qu'on aborde le premier point de l'ordre du jour qui est un point relatif à l'approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 22 septembre 2022 qui a été retransmis après une ultime relecture. Les élus ont-ils des observations ?

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 22 septembre 2022

M. ARNAUD, Direction : Est-ce que les élus ont des observations ? Oui, Madame RODRIGUES.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Non, pas d'observations de corrections, vu le délai auquel on l'a reçu, hier à 16 heures, à peu près. Je n'ai pas eu le temps de tout lire. C'est tout. C'est plutôt un constat.

M. ARNAUD, Direction : On comprend. S'il y a besoin d'un temps de relecture supplémentaire, on peut reporter si certains élus souhaitent en reprendre connaissance. Après, il s'agissait d'une deuxième présentation. Je crois qu'il avait déjà été adressé une première fois. Non ? Si certains élus souhaitent qu'on reporte l'approbation au mois d'août, on peut faire ça. Je ne sais pas s'il y a d'autres demandes. OK. On laisse comme ça, OK. Pas d'observation, donc on va considérer que le PV est approuvé. Merci à la rédactrice.

Le deuxième point de l'ordre du jour est relatif à l'approbation des comptes rendus des CSSCT du 12 avril et du 10 mai 2023.

Point 2 : Approbation des comptes rendus des CSSCT des 12 avril et 10 mai 2023

M. ARNAUD, Direction : Même question. Est-ce qu'il y a des observations ? Les comptes rendus sont également approuvés sans observation. Merci.

On a un point 3 relatif à la présentation des avis différés.

Point 3 : Présentation des avis différés

M. ARNAUD, Direction : L'avis différé en question portait sur le rapport égalité hommes-femmes. Nous avons eu transmission de cet avis différé par l'organisation Force Ouvrière, qui émet un avis négatif. Ça nous fait un avis négatif à l'unanimité, si on reprend le décompte des voix, puisque côté CFDT, on avait deux voix contre, côté CFTC, six voix contre et un avis motivé FO, différé contre, de huit voix. On a donc un avis négatif à l'unanimité sur ce rapport égalité hommes-femmes.

S'il n'y a pas d'observation, je vous propose qu'on passe au quatrième point de notre ordre du jour, qui est donc un point central qui est relatif à la présentation du projet Pléiade.

Point 4 : Présentation du projet Pléiade - AVIS

M. ARNAUD, Direction : On va demander aux deux pilotes du projet de nous rejoindre. Il s'agit bien de la présentation du projet Pléiade qui est soumis pour avis aujourd'hui. Il fait suite à la première information qu'on avait faite en mai, qui était plutôt une information générale sur le projet en lui-même, le projet national. On va donc plutôt traiter des impacts. On a eu une demande des élus de prendre les questions par grande partie, comme la note est assez longue. Il y a 16 pages. On fera peut-être une première pause pour avoir les premières questions, puis une deuxième partie avec les conséquences sociales.

La présentation de la note va être faite à deux voix, par les deux pilotes du projet, Lisa CEGLE, responsable adjointe de la Direction des prestations et Morgane LE CORFEC, qui est responsable de la cellule d'appui au pilotage RH.

Mme LE CORFEC : Des ressources et des projets.

M. ARNAUD, Direction : Ça a changé récemment. Mesdames, on vous laisse la parole.

Mme LE CORFEC : Bonjour à tous. Je commence par vous présenter le projet Pléiade. Le projet repose sur une réorientation des plis postaux vers les plateformes de flux entrants, qu'on appelle PFE, de manière transparente pour les assurés sociaux. Il faut quand même l'avoir en tête. Il y aura des dépôts de pli qui vont se faire sur site par le public, qui perdureront et seront traités par nous-mêmes. Les PFE sont équipés de matériels de traitement de courriers, de dématérialisation de type Opex, permettant le passage des enveloppes. Il n'y a pas de tri manuel et les documents seront numérisés pli par pli, avec un pré-typage. Ce qu'il faut savoir, c'est que ces pièces numérisées seront renvoyées directement dans leur GED, soit dans Synergie, soit dans Diademe. La nouveauté, c'est que désormais, il y aura une numérisation des documents relevant des services supports. Demain, ce ne sera pas intégré dans la GED Diademe ni Synergie, ce sera une quatrième GED appelée « quatrième GED ».

Cette quatrième GED orientera les documents dans huit répertoires bien distincts. On a les répertoires DG, RH, Direction financière et comptable, opposition, achats, fraude, service médical et autres. La nouveauté aussi dans ce projet est la numérisation qui sera faite à la PFE. Elle se dédoublera par une image de très haute qualité qu'on appellera, puis d'images, qui permettra d'avoir une profondeur pour visualiser le document durant quatre mois.

La prestation de services Pléiade est un contrat qui va prévoir une prestation avec un pilotage de la prestation, et dans le contrat de services qui va être signé entre la PFE de Nice et la PFE de Créteil, il y aura un suivi de la prestation avec une mise à disposition de manière mensuelle d'indicateurs, tant sur la qualité de traitement que sur les délais. Du coup, il y aura un suivi de manière à s'assurer que les documents sont bien numérisés dans les temps.

La PFE, comme vous le savez, c'est Nice qui prend en charge les courriers du Val-de-Marne, mais elle n'a pas que notre caisse. Dans cette convention est bien précisé le maintien d'égalité de traitement entre les différentes caisses aidantes. Et vraiment un souhait d'alimenter et de mettre à disposition les indicateurs de suivi.

Troisième point important, c'est le devoir d'alerte qui cale à PFE en cas de dégradation de service. Le périmètre Pléiade est très strict, en fait, il est dicté par la Caisse nationale, et par principe, tous les plis qui sont adressés à la PFE à destination de la CPAM sont inclus dans Pléiade. Pour rappel, il y a quand même un certain nombre de plis qui vont être exclus : les recommandés avec accusé réception, la presse, les colis et les catalogues, les plis déposés en accueil et dans les boîtes aux lettres des sites extérieurs, les plis reçus par une adresse dite hors dérivation. Cette adresse hors dérivation nous a été communiquée par la Caisse nationale. C'est un lien qui a été fait avec La Poste, de manière à avoir un numéro dit TSA, qui permet en fait de ne pas dériver les courriers qui sont en adresse HD vers Nice. Les courriers exclus seront transmis à la CPAM de Créteil avec cette petite mention « CPAM HD » et un numéro TSA. Sont exclus les PJ des télétransmissions, les DAP, les documents relevant des organisations syndicales, les rapports d'activité d'associations. On a également les cartes Vitale, les cartes AME.

Information importante également, les organismes qui ont un numéro de Siret propre continueront à recevoir leur courrier, comme aujourd'hui, à l'adresse du Cristolien pour le CSE, par exemple, sans qu'il y ait cette notion HD à mentionner. Dans le cadre de ce projet, nous avons fait un benchmark auprès de la Caisse de Moselle, auprès de la Caisse du 91 et de la Caisse de Seine-Saint-Denis, plus pour nous aider à adapter la méthodologie en termes de projets et évaluer les flux, le fonctionnement qu'ils peuvent avoir avec leur PFE.

Mme CEGLIE : Bonjour. Je prends la suite sur l'état des lieux des flux entrants. Je ne vais pas rentrer dans le détail de l'évolution des flux entrants, mais l'idée, c'est de vous donner des informations sur la méthodologie qui a été adoptée pour pouvoir dresser cet état des lieux des flux entrants. Il faut savoir qu'au niveau du Fenti, on a un suivi statistique des flux qui nous arrivent, comme dans n'importe quel service. On s'est donc appuyé sur l'existant, et en plus, on a été, je dirais, obligé de faire un suivi qu'on ne fait pas aujourd'hui, pour avoir une idée de ce qui arrive directement dans les boîtes aux lettres extérieures ainsi que dans les accueils, puisqu'en fait, ces flux, normalement, on les globalise et en fait après, on les répartit en fonction des processus. Peu importe que le pli ait été déposé en accueil ou directement envoyé par voie postale. C'est un suivi complémentaire qu'on a dû faire de manière, comme vous l'aurez compris, à estimer ce flux qui restera à Créteil avec Pléiade. C'est le premier élément important.

Ensuite, sur la répartition des flux entrants, on a, je dirais, jonglé à la fois entre une année consolidée telle que 2022, donc en vous indiquant qu'en 2022, au niveau du Fenti, on a reçu, en termes de plis entrants, plus d'1 728 202 plis entrants, en essayant de vous faire la répartition de ces plis à titre indicatif. Comme je le disais, le détail, en tout cas, le suivi statistique qui a été réalisé au niveau des agents du Fenti sur les flux accueil et boîtes aux lettres extérieures, l'a été sur les statistiques 2023. C'est pour ça qu'on a distingué d'un côté l'état des lieux 2022 sur une année consolidée, et de l'autre côté, je dirais le suivi un peu plus détaillé sur les exclusions avec Pléiade, et en fait, le flux qui restera au niveau du Fenti. Je dirais que c'est la partie la plus intéressante. Ce qu'on peut voir, c'est qu'en ayant un suivi sur les accueils et les boîtes aux lettres extérieures, les recommandés, lettres suivies, les PND, les DAP et les PJ, soit l'ensemble des plis qui ne sont pas compris dans le périmètre de Pléiade, on arrive, en totalité, quand on reporte l'ensemble des flux entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2023, à 53 % de la masse totale des flux entrants. Ça permet donc d'avoir l'indication sur la masse, la quantité, la proportion de plis restants avec Pléiade.

Suite à cette estimation, on a reporté ce taux de 53 % sur une année complète. Comme vous l'avez compris, l'année complète, c'est 2022, ce n'est pas 2023. Donc au total, ces 53 % représenteraient 915 947 plis. Bien sûr, ce sont des estimations, ce n'est pas exact. Vous l'aurez compris. Probablement que ce sera un petit peu plus, un petit peu moins, mais en tout cas, ça permet de donner un ordre d'idées. Pour récapituler, ça ferait 53 % de flux conservés CPAM 94,47 % de flux cédés CPAM de Nice. Ça rentre dans la fourchette qui nous avait été donnée dans le cadre du benchmark, en disant : « Finalement, entre les caisses, les flux restants varient entre 40 et 60 %, sachant que les variables d'ajustement, ça va être notamment les boîtes aux lettres, les volumes en accueil, etc. Nous sommes donc bien dans la fourchette des 40 à 60 % de flux conservés.

Sur la suite, une fois qu'on a l'idée des flux papier que l'on garde, quand on s'intéresse aux ETP, donc à la composition des flux entrants, on a plusieurs indicateurs. Premier indicateur, au niveau d'Oscar, on a le processus flux entrants qui est réparti sur différents services. On vous a reporté à la fois les chiffres 2022 et les chiffres 2023. Pour le coup, les chiffres 2023 sont extrapolés jusqu'à la fin de l'année, ce qui permet de resituer un petit peu les choses. Quand on s'intéresse au Fenti, qui représente la majorité du processus flux entrants, ce qui est plutôt cohérent, entre 2022 et 2023, on est entre 55 et 54 ETP.

Autre indicateur pour mesurer les ETP, ce sont les extractions GRH. On a eu une extraction de juin 2023, la plus récente que l'on puisse avoir, qui permet de nous dire qu'on a 68,33 ETP au niveau du Fenti, répartis sur 75 agents en totalité, avec 50,33 CDI et 18 CDD. C'est pour avoir l'état des lieux, la traduction au niveau du Fenti. Quand on prolonge cet état des lieux des flux entrants, il y a l'état des lieux sur les activités, parce que finalement, les flux entrants, ce sont différents types d'activités. Et dans Pléiade, il faut avoir l'articulation de deux raisonnements. Il y a à la fois le volume de plis que l'on garde et il y a à la fois les activités que l'on garde. Et aussi, en fonction des activités que l'on garde, à quelle intensité, puisque certaines activités sont intégralement conservées. Je pense à l'indexation. D'autres activités diminuent, telles que la numérisation, dès lors que l'on a moins de plis entrants papier. Là, on vous a reporté à la fois avec le processus flux entrants Fenti et le processus frais de santé qui correspond peu ou prou (ce n'est pas tout à fait exact) à ce qu'on appelle l'unité Synergie au sein du Fenti. On voit la répartition sans Pléiade, donc en gros, à l'heure actuelle, comment est réparti le nombre de dossiers, le temps de traitement et donc les ETP nécessaires en fonction de chacune des activités, avec Pléiade, aujourd'hui, et sans Pléiade demain, avec l'estimation. Ce qu'il est important de voir, c'est que forcément, le processus flux entrants Fenti diminue en besoins ETP, puisque nécessairement, on a moins d'entrées papier. Il y a donc certaines activités qui diminuent en intensité. Et à l'inverse, dès lors que dans le processus frais de santé, on a strictement ce qui relève des frais de santé, qui sont des activités de saisie, on pourrait dire un peu plus métier, au niveau des ETP, ça ne varie pas avant et après Pléiade.

Ce qu'on vous indique aussi dans la note, pour rendre compte, encore une fois, de l'état des lieux des flux entrants, c'est que le projet Pléiade entraîne des tâches qui existent sous une autre forme, par exemple les tickets contact PFE, donc l'espèce de portail SAM avec la PFE, la réorientation des documents, le traitement des dossiers dans la quatrième GED, etc. Et ce qu'on vous précise d'ores et déjà, c'est que malgré tous nos efforts dans le cadre du benchmark, cet impact est difficile à estimer, parce qu'en fait, les caisses l'intègrent dans le suivi quotidien de

l'activité. Typiquement, ils n'ont pas d'unité Oscarr sur chacune de ces tâches. On n'a pas de détail là-dessus.

M. ARNAUD, Direction : On va peut-être faire une pause à ce stade, avant d'aborder la partie impacts du projet. Là, on est sur la partie un peu rappel du descriptif qui reprend une partie de ce qu'on avait dit en mai et une partie état des lieux local.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Page numéro 1, concernant le renvoi vers GED, Gestion électronique des documents, c'est fait de façon respectueuse, accompagné d'un ensemble de données. Quelles sont ces données ? Ensuite, par rapport aux huit répertoires distincts, est-ce des répertoires imposés par la CNAM ? Si oui, dans le répertoire en bas, on nous dit qu'il y a la Direction générale, mais aussi l'opposition. C'est quel service ? Quelle branche ? Où est-ce ?

Juste en dessous de la phrase qui commence après : « Les huit répertoires distincts », on nous parle de la numérisation qui se dédouble par une image de haute qualité de la couleur *via* PIM, avec une profondeur de quatre mois. Je n'ai rien compris à cette phrase. Dans ma tête, je comparais ça à Image, mais ce n'est pas du tout le cas. Image, je ne sais pas, en haute qualité... si on pouvait expliciter cette phrase très technique pour moi.

Ensuite, concernant le délai de destruction, scannérisation, c'est détruit sous trois mois. Est-ce que ce n'est pas un délai trop court ? Parce que même si vous indiquez que ça n'entache pas la validité juridique des images numériques qui restent ensuite disponibles, le souci, par exemple, pour les services où il y a des saisines comme la CRA ou le service contentieux, ou même des simples réclamations de nécessité de revoir des pièces, des fois, c'est la pièce originale. La numérisation, on sait que même avec Synergie, des fois, c'est la pièce originale qu'on a besoin, surtout pour ces services-là qui gèrent des saisines. Ça va au tribunal, etc. C'est une question qui vient du service, ils sont inquiets là-dessus. Ensuite, pareil, la dernière phrase où il est indiqué qu'il y a une zone de conservation temporaire de stockage mise au sein de la PFE pour numériser des documents en cas de nécessité. J'ai compris qu'il fallait tous les numériser quand ils arrivent, pour qu'ils soient détruits sous trois mois. Si en plus on les stocke, parce qu'il n'y a peut-être pas nécessité de les numériser, pourquoi une destruction au bout de trois mois ? C'est la dernière phrase du document de la première page : « Une zone de conservation temporaire de stockage est mise en place ». C'est paradoxal.

On continue, page 2, vous faites un petit flash-back sur le contexte Pléiade. Il y a 41 CPAM qui sont déjà passées sous format Pléiade, réparties sur quatre PFE. Initialement, dans ma tête, en 2018, quand on avait eu les premières brides d'information, j'avais compris qu'il y avait six PFE qui étaient normalement nationalement positionnées. Est-ce que cela a changé ? Du coup, est-ce que vous pouvez rappeler les caisses en dehors desquelles on sera rattaché sur Nice et quels sont les autres PFE, s'il vous plaît ?

Après, concernant le contrat de service qui doit être signé entre la CPAM et la PFE, et ensuite un contrat spécifique qui doit être encore signé pour la gestion des chèques ; j'aimerais savoir pourquoi ces deux contrats sont distincts, parce que j'ai l'impression que c'est redondant quelque part ? Est-ce qu'on peut l'expliquer ? Ensuite, concernant toujours le contrat de service, il est prévu des indicateurs de qualité. Est-ce qu'on pourrait avoir la dénomination ou le nombre de ces indicateurs de qualité ? Vu que c'est quelque chose qui doit faire partie des éléments

redondants sur le suivi de l'activité, la Direction peut-elle prévoir une présentation au CSE de ces chiffres de façon mensuelle, en les intégrant par exemple dans le tableau de suivi des activités mensuelles des pôles ? Est-ce que c'est possible ? Ensuite, ma grosse question, c'était : « Qu'est-ce que c'est que l'adresse HD ? » Je connaissais « haute définition », vous avez dit que c'était « hors dérivation ». Très bien. Super.

Maintenant, on va passer à la page 3. La dernière phrase, juste avant l'entête numéro 2, état des lieux des flux entrants, il est marqué qu'il y a une visite programmée sur la PFE de Nice le 21 septembre. Et donc sont conviés les chefs de projet et aussi le responsable de la trésorerie comptable. La question, c'est pourquoi le trésorier de la DCF doit y aller. Est-ce que c'est parce qu'il y a la petite phrase à cause des chèques ? Je fais le lien avec ça, mais c'est les sous, on est d'accord. Ensuite, on s'était presque arrêté, je crois. Ah non, on avait continué.

J'ai encore une question. La dernière phrase liée aux gains réalisés en ETP, juste avant le point 2.4, il est marqué : « A compter du déploiement, un suivi sera réalisé sur les gains en ETP estimés ». C'est assez surprenant de voir cette phrase, surtout quand on sait que la CNAM, normalement, demande d'anticiper tout ça au niveau du calcul des gains estimés et économisés. Ça veut dire qu'aujourd'hui, on ne sait pas si des agents devront partir et combien. C'est comme ça que je le traduis. Et on met en place une organisation sans connaître réellement les gains d'anticipation en ETP. C'est quand même étonnant, surtout de la part de la CNAM qui cadre tout ça. Je voudrais donc savoir si on peut quand même avoir une projection. Ce n'est pas normal. Ce sera tout.

M. ARNAUD, Direction : Merci pour la relecture attentive. Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Ma question porte sur l'adresse hors dérivation. Je voulais savoir quand elle sera transmise aux différents services qui sont exclus des plis, notamment les organisations syndicales ou le CSE, afin que nous puissions communiquer vers les différents partenaires en tant qu'OS ou en tant que CSE.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Première remarque, vous auriez pu trouver un acronyme sympa au lieu de « Quatrième GED ». Non, mais c'est vrai. Passez un coup de fil à la CNAM, ils ont des gens très forts, en effet. Très bien. Je m'interroge sur le délai de destruction du document à trois mois. Il peut arriver dans certains cas que l'on ait des délais de traitement de cette longueur. C'est arrivé pour certains processus. Vous dites que le scan haute définition et en couleur est de très bonne qualité, mais il peut arriver éventuellement qu'il y ait, je ne sais pas, des zones qui soient un peu cachées ou autres, et que c'est seulement au niveau du service que l'on va s'en rendre compte. On s'interroge sur ces trois mois, et on pense qu'il faudrait peut-être faire un peu plus, peut-être quatre mois pour être sûr. Déjà que c'est un délai de traitement important, éviter de retourner un document pour ré-attendre trois mois. Pour nous, trois mois, ce n'est pas suffisant.

Sur l'adresse hors dérivation, en effet, il faudrait qu'on aille assez vite, notamment pour les syndicats, pour le CSE. Il va falloir qu'on se mette à communiquer cette adresse. On sera embêté si un document de notre banque part à Nice et revient après avoir été ouvert, des choses comme ça, on aimerait donc bien avoir cette adresse rapidement.

Sur le tableau qui est en page 6, vous faites sans Pléiade, puis avec Pléiade, en bas de page 6 et à cheval avec la page 7. On s'interroge aussi sur les -17 % de préparation des lots. Il nous reste

quand même 53 % du courrier. Il va donc bien falloir préparer les lots pour ce courrier, même s'il y a, j'imagine un certain nombre de choses qui ne vont pas dans des lots, qui vont peut-être directement dans les services. J'aimerais qu'on m'explique pourquoi c'est moins 17 %. Notamment, est-ce que c'est le taux qui va être reconnu par la machine ? La machine à Nice, très forte, qui va trier toute seule ? Ensuite, il y a un tableau en dessous sur le processus frais de santé, avec en fait tendance 0 % partout. On se demande pourquoi vous mettez le tableau pour les frais de santé et pas pour d'autres services. J'aimerais bien savoir pourquoi le processus frais de santé apparaît et pas les autres. A ce stade, c'est tout sur la première partie du document.

Mme BILAU, CFTC : Je pose ma question maintenant, parce que ça a été évoqué en page 3, sur la visite qui a eu lieu à la CPAM de l'Essonne. Je sais qu'il y a un retour qui a été fait en météo du Fenti et qu'on aura sûrement aujourd'hui des réponses à certaines de nos questions, mais pour les agents, ça reste quand même encore un peu flou ce qui s'est vu là-bas. Notamment, ils étaient déçus qu'il n'y ait pas un agent de niveau 3 qui fasse partie de la petite délégation qui y est allée, pour vraiment concrètement se rendre compte de leurs tâches. On avait évoqué, avec Monsieur ARNAUD, la possibilité peut-être de faire une visio. Je voulais donc savoir si ça pouvait toujours être d'actualité, si les agents avaient des questions et quand ça pourrait être mis en place.

Ensuite, pareil, j'avais une interrogation sur la préparation des lots. Effectivement, avec le courrier qui reste, je trouve cette baisse pas énorme, alors que pour moi, la prépa, ça représente une grosse activité. Je ne sais pas si je peux avoir des précisions sur ce qui restera du coup à préparer. Pourquoi c'est 17 % ?

M. CHAOUCH, CGT-FO : J'ai une question, parce que vous avez bien mis, sur la page 7, que le processus des frais de santé ne sera pas impacté, mais je vois un tableau avec Pléiade et sans Pléiade. Avec Pléiade, cela veut dire qu'il y a une partie qui va se faire ou tout le service SYNERGIE va rester ?

J'ai une autre question. Comme Pléiade va être mis en place, est-ce que ça va avoir un coût pour la CPAM du 94 ? Est-ce qu'il y aura des prestations ? Est-ce que la CPAM du 94 va avoir des prestations à régler par rapport au fait que Nice gère le travail ?

Mme DUCHER, Direction : Vous anticipez sur la deuxième partie de la note.

M. CHAOUCH, CGT-FO : D'accord, excusez-moi.

Mme DUCHER, Direction : Est-ce que sur cette première partie de note, il y a encore des questions, ou est-ce qu'on peut commencer un premier tour de réponses ?

M. MARQUES, CGT-FO : Des questions et des remarques. Vous avez extrapolé des chiffres, un pourcentage de départ des flux vers la CPAM de Nice à 53 %, en étudiant la situation de janvier à juin, et je m'interrogeais en fait sur la pertinence du chiffre qui est quand même très précis, 915 947. Je serai très étonné qu'on arrive à ce résultat à la fin de l'année, en l'occurrence. Est-ce que vous envisagez des variabilités et à quelle hauteur de pourcentage ? Ça ne vous étonnera pas, mais je suis scandalisé qu'on parle de gains en ETP quand on perd des salariés. Je trouve que c'est un verbiage qui n'a rien à faire dans une note comme celle-là, si vous voulez parler d'économies en ETP. On va perdre les salariés, on n'a rien gagné du tout. On a perdu des choses.

Sur votre tableau « Processus flux entrants Fenti », je pense que justement, par rapport aux besoins en ETP, avec et sans Pléiade, votre résultat final de -45 % est faux, parce que je ne vois pas comment 45,9 qui passerait à 32,86 % peut faire -45 %. Mon calcul me dit qu'on est plutôt dans les -28,4 %. Je suis très fier, parce que j'ai devancé Monsieur GIAMBIAGGI sur ce coup-là.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est le pourcentage de baisse du nombre de dossiers.

M. MARQUES, CGT-FO : Je suis désolé, le total est sur la même ligne.

Mme DUCHER, Direction : Nous allons répondre à la question.

M. MARQUES, CGT-FO : Je m'interrogeais aussi sur ce que vous appelez la réorientation des documents dans les processus adéquats sur Diadème. Je ne crois pas qu'on ait d'explication sur ce que c'est. Vous le définissez comme une nouvelle activité dans le projet avec le projet Pléiade. Je sais qu'on peut faire des réorientations sur délais, mais je ne pense pas qu'on parle de ça en fait. Ce serait bien qu'on clarifie ça.

La quatrième GED, il y a des gens qui en ont déjà parlé. Vous signalez qu'il y aura un allègement des permanences.

Mme DUCHER, Direction : Vous allez trop loin. C'est bon pour vous sur cette première partie ? On passe la parole à Morgane et Lisa pour les réponses.

Mme CEGLIE : La première question concernait la fameuse phrase sur la première page. « Les pièces numérisées sont renvoyées vers leurs GED respectives, accompagnées d'un ensemble de données afin de garantir leur bon traitement par l'organisme compétent ». Ce qu'il faut comprendre, c'est deux choses. Le renvoi de la pièce, c'est nécessairement une donnée, mais au-delà de ça, dans le cadre de Pléiade, étant donné qu'on perd la main sur le papier avant numérisation, l'idée, c'est que la PFE nous transmet des statistiques pour nous confirmer qu'elle a bien numérisé un certain nombre de plis. L'idée est donc de suivre et de confirmer que le flux a bien été réceptionné. C'est vraiment en ce sens qu'il faut comprendre cette phrase, de façon à ce que même si l'on n'a pas la main sur la première étape, le premier bout de la chaîne, on a quand même l'information pour vérifier que ce bout de la chaîne a bien été réalisé. Est-ce que c'est clair ?

Mme LE CORFEC : Deuxième question, est-ce que les huit répertoires de la quatrième GED étaient imposés par la Caisse nationale ? Oui. On n'a pas eu le choix sur le nom du répertoire.

Opposition, à quoi ça correspond ? C'est un service qui, chez nous, est géré par la Caisse du 95 dans le cadre d'un Tram, et il gère les oppositions au niveau de la Direction financière et comptable.

M. ARNAUD, Direction : Vous avez notamment toutes les oppositions sur salaire. Il y a un service spécifique centralisé, dès lors qu'on a des requêtes pour mettre des oppositions sur salaire.

Mme CEGLIE : On a parlé du puits d'images ou PIM, comme certains l'appellent. Le puits d'image, c'est l'idée que quand on numérise un document et qu'il est injecté dans Diadème et dans Synergie, il y a un applicatif qui s'appelle puits d'images qui permet d'avoir l'image en

couleur, et en haute qualité. Pour Synergie et Diadème, on n'a pas cette qualité. A cela, on a parlé de la profondeur de quatre mois. C'est l'idée que, dans Diadème et dans Synergie, le document est stocké, tandis que dans le puits d'images, ce document, à un moment donné, disparaît. C'est donc vraiment cette copie image couleur qui ne reste pas *ad vitam æternam* et qui, passée quatre mois, disparaît. Mais l'image reste bien dans Diadème et dans Synergie.

Mme LE CORFEC : Il faut quand même avoir à l'esprit que le puits d'image permet d'avoir un document avec une résolution parfaite, comme si vous l'aviez original entre les mains.

Mme CEGLIE : Je fais le lien quand même, parce qu'il y avait la remarque sur le puits d'image en disant : « C'est numérisé en haute qualité, mais si le document n'est pas de bonne qualité, il est évident que le puits d'images ne va pas transformer le document. Si le document n'est pas de bonne qualité, on aura le document en moins bonne qualité, mais en images. Ce sera un peu mieux que l'image grisée de Diadème ou de Synergie, mais ça ne fait pas de miracle.

Sur le délai de destruction, effectivement, on vous a reporté les délais réglementaires. Tout ça, c'est réglementaire. C'est pour ça qu'on vous a bien précisé le numéro de la LR au cas où. Ce qu'il faut se dire, c'est que c'est une réglementation nationale. Quand on parle d'archivage électronique, ça a vraiment cette validité juridique. Quand bien même on a des pratiques aujourd'hui où finalement on a besoin de l'original papier, la garantie avec Pléiade, c'est que dès lors que le document est passé dans une machine Opex, qu'il est passé entre les mains de Nice, il est archivé électronique. Finalement, le document a une valeur avec un archivage électronique quand il passe à Nice, ce qui n'est pas forcément le cas ici. C'est ça qu'il faut comprendre, c'est que c'est finalement un mode de fonctionnement qui existe déjà dans les caisses qui sont passées dans Pléiade, puisque leurs flux sont validés avec ce sceau de l'archivage électronique. Ce n'est pas le cas aujourd'hui. Et ça, la LR le rappelle aussi. C'est pour ça qu'on a bien reprecisé la référence de la LR.

Il y avait également une double question dans cette question. Il y avait l'idée que le délai de trois mois était peut-être trop court. Ça encore, ce sont des délais qui sont fixés au national et on n'a pas la main là-dessus. Dans la même logique, on avait la question sur la zone temporaire de stockage, où on précisait : « Une zone de conservation temporaire de stockage est mise en place au sein de la PFE pour numériser le document en cas de nécessité ». Effectivement, ça peut sembler contre-intuitif si le document a déjà été numérisé. En fait, c'est pour pallier aux erreurs de numérisation qui auraient été faites. C'est-à-dire qu'à Nice comme ici, j'ai envie de dire, c'est le cas ici à Créteil, il peut arriver que le document soit numérisé dans le mauvais processus. L'idée d'avoir la zone de stockage où en fait, on a le stock papier, c'est de pouvoir renumériser le document dans le bon processus s'il y a une erreur qui a été constatée par la caisse de Créteil. C'est-à-dire que demain, on se rend compte que le document a été numérisé dans un mauvais processus, encore une fois, comme aujourd'hui, on peut le faire localement. On le signale à la PFE et la PFE renumérise, et elle peut le numériser, puisqu'elle a gardé le document dans sa zone tampon.

Mme LE CORFEC : Combien de PFE ? Il y en a quatre et non six. Il y a Montpellier, il y a Nice, il y a Lille et Marseille. Mais c'est vrai que ces éléments-là, on ne les a pas remis, parce qu'on les avait mis dans la première note.

M. ARNAUD, Direction : Effectivement, en 2018, ils envisageaient d'en faire plus, mais ils ont refait l'évaluation et les projections en fonction de la baisse des flux et de la productivité des machines, et ils sont arrivés à cette cible-là. En fait, il y en a deux qui sont un peu historiques, Nice et Marseille, qui ont déjà beaucoup de caisses prenantes. Les deux nouvelles, Lille et Montpellier, commencent plus cette année. Elles ont commencé par leurs propres flux, et elles commencent, cette année, à prendre de nouvelles caisses. Donc quelque part, en étant avec Nice, on est avec la caisse historique, celle qui a la première développé Pléiade ou utilisé cette machine-là pour le compte du réseau.

Mme LE CORFEC : Pourquoi deux contrats distincts ? Pourquoi il y a un contrat de service et un contrat pour l'échec ? Tout simplement, au niveau de la Direction financière et comptable, ils ont vraiment un contrat qui va être signé entre notre directeur, Monsieur SEURRE, et le directeur DCF de Nice pour cette convention de chèques.

Mme DUCHER, Direction : C'est vraiment la Direction financière et comptable, dans les caisses comme au niveau national, qui a la gestion de la trésorerie et ils n'ont pas le même niveau de délégation. Du coup, il faut que ce soit séparé.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Excusez-moi, je rebondis tout de suite. Justement, par rapport à la partie traitement des chèques liée à une convention spécifique en dehors du contrat de service, je l'entends, entre deux directeurs DCF, Nice et nous, la CPAM du Val-de-Marne. Mais du coup, comme ils n'ont pas les mêmes niveaux de dérogations au niveau du mandat délégataire, des montants auxquels ils peuvent faire traitement, il n'y a pas nécessité aussi de faire une convention de dérogation de mandat sur ça, sur les montants financiers, etc.

Mme DUCHER, Direction : Non, l'important est seulement de donner l'autorisation de traiter les chèques. C'est ça. C'est vraiment le contrat. En l'occurrence, c'est juste autorisation de traiter les chèques.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Peu importe le montant ? S'il y a un chèque de 1,5 million pour la T2A... non, je rigole.

Mme DUCHER, Direction : On l'attend le chèque de 1,5 million.

M. ARNAUD, Direction : On ne leur donne pas mandat pour traiter les chèques, c'est juste pour traiter les images, les réceptionner, les dématérialiser.

Mme LE CORFEC : C'est l'encaissement, mais on garde la main sur une validation par rapport à un fichier qu'on va recevoir à J+1 sur : « Est-ce que ce chèque-là est bon à être encaissé ou pas ? » On garde cette main-là.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Et dernière question, la signature va être une signature définitive, sans que ce soit nécessairement renouvelé tous les ans ? Il n'y a pas de reconduction tacite ou si, ça doit être renouvelé ?

Mme DUCHER, Direction : On prend la question, c'est noté. Je continue. La question d'après, c'est sur les indicateurs du contrat de service.

Mme LE CORFEC : Les indicateurs, vous souhaitiez des précisions, c'est ça ? Les indicateurs sont donc le taux de numérisation à J+1, on a ensuite le taux de fiabilité de la distribution dans

les corbeilles, avec le taux d'erreurs de GED, le taux d'erreur d'organismes et le taux d'erreurs de processus. Ensuite, on a le taux d'exploitabilité des documents dématérialisés pour l'ensemble des processus, le taux de mise à disposition du courrier réacheminé vers les PFE à J+1, parce que c'est un engagement, l'utilisation du quota du poids des plis qui sont exclus. Il y a un quota qui est mentionné pour les caisses sur tout ce qui va nous être retourné dit *in verso*. Le quota, c'est trois kilos, mais trois kilos par jour, on va dire que c'est pour les petites caisses. On sait d'ores et déjà, avec tout le benchmark qu'on a fait, qu'on va multiplier dans un premier temps par dix, et puis petit à petit, on va réduire.

Le taux du respect de mise à disposition par les PFE des archives physiques, et enfin le volume des plis entrants Pléiade. Donc des indicateurs qui sont quand même assez détaillés.

Mme CEGLIE : Ensuite, c'était l'adresse HD.

M. ARNAUD, Direction : Juste pour compléter sur les indicateurs, vous aviez demandé si on peut l'intégrer au suivi mensuel. Je ne sais pas combien il y en a, une dizaine, on ne mettra pas les dix indicateurs neufs. On pourra regarder ce qu'on suit localement, de manière plus précise, parce que tous n'ont pas la même valeur. Mais pourquoi pas les ajouter ? On va voir comment on exploite localement et ce qu'on suit de plus près, et comment on peut y avoir accès facilement, la fréquence de diffusion. Mais pourquoi pas.

Mme CEGLIE : Sur le suivi des gains ETP, l'idée est de savoir quelle estimation sur les gens qui devront partir ou pas. Comme on vous l'a reporté dans les fameux tableaux avant et après Pléiade, vous avez le total des ETP nécessaires au bon fonctionnement des flux entrants à Créteil. L'idée, c'est qu'on arrive sur une totalité de 37,47 ETP. Objectivement, c'est ce dont on parle dans la partie suivante. Quand on regarde l'existant avec les ETP actuels, on se rend compte qu'en fait, il y a quelques ETP en trop. Je m'avance un peu sur la seconde partie, mais c'est l'idée qu'avec la réduction d'activité, c'est la règle dans le cadre du projet Pléiade, il y a une rétrocession d'ETP qui se fait. Finalement, aujourd'hui, il n'est pas question de détricoter le Fenti, puisque sinon, on ne pourrait pas absorber l'activité restante.

M. ARNAUD, Direction : En fait, ce qu'il faut aussi comprendre, c'est qu'il n'y a pas forcément une estimation standardisable à l'ensemble du réseau. Parce que vous disiez : « Pourquoi, au fond, comme on est sur un projet national, et que la CNAM cadre les choses... ? ». On ne peut pas être sur quelque chose de tout à fait standard, parce que ce qui va être livré par la PFE, c'est la même chose pour toutes les caisses. Ils font un niveau de service qui est identique partout dans le réseau. En revanche, ce que les caisses font une fois qu'elles ont reçu les flux et le degré de détail ou de dentelle dans lequel elles vont dans Diadème, ou avec la quatrième GED, pour dispatcher les documents, le nombre de corbeilles, etc., c'est caisse dépendante.

L'organisation que mettent en place les caisses derrière pour aller jusqu'à ce degré de détail attendu, le nombre de corbeilles, etc., c'est le choix de la Caisse. C'est de dire : « Nous, Caisse du Val-de-Marne », on estime que parce qu'on a des effectifs importants, qu'on a des niveaux de maîtrise des activités chez les agents qui sont hétérogènes, on a besoin de conserver tant de corbeilles différentes, parce que ça simplifie beaucoup les traitements. C'est un choix local. Il y a des Caisses qui décident de prendre uniquement la manière dont la PFE livre les choses un peu dans des corbeilles un peu fourre-tout, un peu comme on a pu connaître, comme PCA. Elles

font forcément, par rapport à l'existant, un gain ETP qui est plus important. C'est pour ça que c'est difficile de standardiser et difficile d'être complètement... On peut estimer, on a une bonne idée du volume d'activité qu'il nous restera, mais on ne peut pas être précis à la virgule près, comme le soulignait Monsieur MARQUES. A ce stade, ça reste des estimations. Ce qu'on sait aussi du retour des caisses, c'est qu'il y a un temps d'appropriation avec une première phase où il faut se réorganiser dans les différents secteurs qui traitent les flux entrants pour mettre en place une organisation qui était un petit peu différente de celle qu'on connaissait.

Mme LE CORFEC : Ensuite, on avait la question de la date à laquelle serait transmise l'adresse hors dérivation. On l'a réceptionnée la semaine dernière par la Caisse nationale. Aujourd'hui, on vous la transmet. Et on avait prévu, de toute façon, de nous rencontrer avec le CSE, justement pour discuter de tout ça.

Ensuite, on passe aux questions d'Antoine GIAMBIAGGI. Pourquoi le nom de la quatrième GED ? On n'a pas eu le choix, mais il y a une explication, en fait. Première GED, c'était Diadème, deuxième GED, Synergie. Ensuite, deuxième, c'était Diadème, troisième, Diapason. Ils n'avaient plus de nom, donc ils l'ont nommé quatrième.

Mme CEGLIE : Sur la préparation des lots, ce qu'il faut bien avoir à l'esprit, c'est que la projection dans Pléiade, autant sur les flux entrants, elle est relativement simple. Au global, quand on voit à gauche et à droite, on sait ce que ça donne en termes de besoins en ETP. En revanche, sur le détail des activités, pour certaines activités, c'est plus difficile à estimer, notamment pour la préparation, puisque finalement, dans le cadre de la préparation, aujourd'hui, nous, c'est une activité qui est coûteuse, qui nous prend beaucoup de temps. Donc finalement, par rapport à l'existant, quand on fait des estimations avant/après, en fait, c'est une activité qui est toujours aussi coûteuse, mais en vérité, avec Pléiade, étant donné qu'on a la Caisse de Nice, la PFE qui en fait va faire très peu de préparation, l'idée, ce serait de dupliquer un peu le modèle de façon à alléger ce temps de préparation. Aujourd'hui, on ne peut pas estimer cet allègement, donc ça donne un truc un peu bizarre, puisque c'est un taux qui est quand même très faible par rapport aux autres activités, mais aujourd'hui, on peut difficilement estimer comment on pourrait comptabiliser une simplification de cette activité. Et on est aussi parti du principe qu'il vaut mieux (et je pense que sur ça) vous serez globalement d'accord, il vaut mieux, à la limite, avoir des estimations un peu trop hautes qu'un peu trop basses, puisque si on a des estimations trop basses, on risquerait de retrouver une situation compliquée au niveau du Fenti, en termes de maîtrise de l'activité. Comme on le disait tout à l'heure, ce sont des estimations. C'est d'ailleurs ce qu'on a mis un peu en filigrane tout au long de la note. Ces estimations sont des estimations à un temps « t ». L'objectif, c'est que quand on va passer en mode Pléiade, ce sera de suivre ces estimations et de voir si éventuellement on a sous-estimé ou sur-estimé. Il va y avoir un gros travail sur l'après Pléiade, de façon à suivre ces estimations-là.

Processus frais de santé, initialement, on a mis processus prestations en nature, puis on a appris qu'on ne disait plus prestations en nature, on dit « frais de santé ». En fait, c'est ce que je disais tout à l'heure, c'est-à-dire qu'il faut l'entendre comme étant, entre guillemets, Synergie. C'est-à-dire que l'unité Synergie au sein du Fenti, en fait, elle fait des activités qui relèvent des frais de santé. Finalement, cette estimation avec et sans Pléiade, ce n'est pas pour les frais de santé en tant que tels, c'est vraiment pour les frais de santé Synergie.

La visite par le Fenti de la CPAM 91, initialement, on voulait venir avec un nombre conséquent, avec une dizaine de personnes, et finalement, la CPAM 91 ne nous a autorisés à venir qu'à six. Donc nous avons fait des choix. L'idée, c'était essentiellement que notamment les managers puissent voir comment allait évoluer leur activité. On a eu une place supplémentaire pour faire intervenir un N4, mais effectivement, on n'a pas eu de place supplémentaire pour un niveau 3. C'est dommage, mais c'est pour ça qu'on s'est efforcé, dans la foulée, de faire le retour au niveau du service en météo, même si on n'a pas pu vous montrer ce qu'on a vu concrètement, mais au moins vous faire un retour sur ce qu'on a vu, et les personnes qu'on a rencontrées.

M. ARNAUD, Direction : Je confirme qu'on peut solliciter la direction de la CPAM de l'Essonne pour faire une petite visio d'échange avec eux et les agents lors d'une réunion de service, s'il y a des questions. Par contre, il faudra préparer vos questions. On peut les solliciter, puisqu'on a de bonnes relations avec eux. Ils viennent régulièrement nous voir et inversement. C'est donc tout à fait quelque chose qu'on peut prévoir à la rentrée, peut-être avant le démarrage. Ça permettra aussi de se mettre un peu dans la projection, se mettre dans le bain, peut-être de dédramatiser certaines choses. On peut imaginer ça. Je pense qu'ils diront oui.

Mme CEGLIE : Nous avons déjà répondu à la question sur les 17 %, c'est une estimation.

Mme LE CORFEC : Le calcul du taux, et notamment les -45 %, le calcul est fait par rapport au nombre de dossiers, et pas par rapport au nombre d'ETP, d'où le pourcentage.

M. MARQUES, CGT-FO : J'ai tendance à avoir une lecture horizontale plutôt que verticale des tableaux.

Mme LE CORFEC : Effectivement, c'est une bonne question.

Mme CEGLIE : La réorientation des documents, effectivement, je ne sais plus qui disait : « Est-ce que la réorientation dans Diadème, c'est vraiment ça ? ». Il y a également la réorientation dite quatrième GED. En fait, là où je parlais plutôt de nouvelles formes d'activité (c'est plutôt le cas pour la quatrième GED d'ailleurs), c'est qu'aujourd'hui, en fait, quand on met le papier dans une bannette, on se trompe, on se rend compte que ce n'est pas pour le contentieux, c'est pour le RCT, par exemple, en fait, on met le document dans la bannette. L'idée, c'est que cet exercice, on le fera sous Diadème, avec une réorientation dans Diadème. C'est le premier point.

Et là où quand même on insiste sur ce point, alors même qu'on fait déjà des réorientations dans Diadème, c'est que dans le cas de Pléiade, il y a une affectation des documents en fonction des processus. Quand l'affectation ne correspond pas à notre organisation, nécessairement, ça entraîne une réorientation pour permettre que le document soit dans le bon processus tel que nous le pratiquons. Je ne sais pas si c'est plus clair.

M. MARQUES, CGT-FO : En fait, ce que vous appelez la réorientation, si j'ai bien compris, c'est que quand vous recevez la renumérisation dont parlait Monsieur ARNAUD, qui est une numérisation plutôt globale avec des grosses corbeilles, vous affinez le tri. C'est ça dont on parle ? Pour nos corbeilles à nous qui ne correspondent pas forcément.

Mme DUCHER, Direction : Non, on parle bien de la réorientation de Diadème telle que vous la connaissez, mais en fait, ça représentera une nouvelle activité pour les salariés qui vont être

intégrés dans la quatrième GED, notamment. Aux IJ, vous travaillez sur Diadème, donc il y aura de la réorientation.

M. MARQUES, CGT-FO : Je travaille sur Diadème quand je fais une orientation, je trouve un dossier qui n'est pas pour moi, je réoriente.

Mme DUCHER, Direction : L'impact de Pléiade, c'est bien qu'il y a des salariés qui, aujourd'hui, ne travaillent pas sur un outil de numérisation, et qui, demain, vont avoir des documents numérisés. C'est toutes les personnes qui sont sur le périmètre quatrième GED. Ceux-là, aujourd'hui, font de la réorientation papier, et demain, elles feront de la réorientation dans la quatrième GED. Pour eux, la réorientation représente une nouvelle activité. Cela ne représente évidemment pas une nouvelle activité pour tous les processus qui sont aujourd'hui déjà déployés dans Diadème. C'est peut-être ça le *hiatus*.

M. ARNAUD, Direction : Là où on s'attend à avoir le plus de travail d'affinage et de réorientation, c'est justement sur cette quatrième GED, parce qu'avec les huit corbeilles, ça nécessite, une fois que les choses sont mises à l'intérieur, d'avoir un dispatching beaucoup plus fin entre les services. Là, il y a quand même un travail de tri qui se fait sur le format numérique, alors qu'avant, il se faisait sur le format papier, et on s'attend à ce qu'il soit un peu plus important. C'est là où, en termes d'ETP, on ne sait pas exactement ce que ça va représenter. On sait qu'on a du temps qui est déjà consacré au tri papier, il n'est pas forcément catégorisé et pas enregistré en tant que tel de manière très précise. Demain, il sera fait sous format numérique, et ça va sans doute augmenter un petit peu.

Mme DUCHER, Direction : Du coup, on avait une question complémentaire de Madame RODRIGUES-MARTINS, je propose qu'on y réponde sur la durée de contrat de service, et ensuite, on prendra un deuxième tour, s'il y en a d'autres.

Mme LE CORFEC : Il y a une revue annuelle du contrat de service par la caisse prenante et par nous-mêmes, qui est faite chaque année.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je voulais revenir sur la zone temporaire. Est-ce que vous connaissez le délai de conservation de cette zone temporaire ? Et pour rebondir sur la réorientation, en fait, ce que vous êtes en train d'expliquer, c'est que cette nouvelle activité, en fait, n'a un impact que pour les services qui sont répertoriés dans les huit répertoires.

Mme DUCHER, Direction : C'est noté. Est-ce qu'il y a d'autres questions sur cette première partie ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais revenir sur les -45 %. Je défends mon camarade aussi. En fait, ligne par ligne, vous dites moins tant de pour cent, moins tant de pour cent et à la fin, vous faites le total et vous faites le pourcentage des totaux de nombre de dossiers. Mais à notre sens, ce n'est pas très pertinent, parce qu'un dossier d'indexation n'a pas la même valeur qu'un dossier de supervision ou autres. Le -45 % m'embête un petit peu. Il n'est pas représentatif en l'état pour moi. Et puis il y a des choses que je voulais préciser. On anticipe beaucoup de soucis.

Donc déjà, Nice, il fallait en mettre une en Ile-de-France, c'était tellement logique, quitte à le faire. Même la CPAM 75, on leur avait demandé de candidater, donc ils ont candidaté en disant : « C'est bon », et au final, on ne les a pas pris. En fait, il va y avoir des soucis, parce

qu'il va y avoir de toute façon des courriers qui vont aller à Nice alors qu'ils n'auraient pas dû, donc ils vont revenir. Ils font un aller-retour. Déjà, écologiquement, c'est un non-sens. D'ailleurs, j'aimerais bien savoir comment ils transitent. Je vous remercie d'avoir mis le petit point sur l'impact environnemental, mais on aimerait bien savoir en fait le courrier, comment il va à Nice. Est-ce qu'il prend le train ? Paris-Nice, des fois, ça peut être à vélo, mais bon... On anticipe des problèmes. Notamment si le pli arrive à Nice et qu'il revient chez nous, on aura bien la vraie date de réception ? En plus, vous savez, il y a des délais de forclusion pour certaines choses, il y a des délais de traitement pour l'envoi de certaines pièces, etc. Si ça se trouve, il va mettre un jour à aller à Nice, le courrier. Donc il faut qu'on fasse moins un jour pour voir s'il est dans les délais ou pas ? Ça va poser ce genre de problèmes.

Le souci aussi, c'est que Diadème n'est pas assez ergonomique. C'est-à-dire qu'on va avoir une situation où, sur une même demande Diadème, on va avoir des documents pour deux, peut-être même trois services différents. Ça arrive. Moi, je vois ça passer dans mon service. Diadème n'est pas encore prévu, il n'est pas prévu pour être scindé ou pour être regroupé, à ma connaissance. Je parle sous le contrôle des agents du Fenti ou aux anciens qu'on a. Il était nécessaire de rendre ergonomique Diadème avant de faire ce projet. On ne peut ni scinder ni regrouper. Vous aviez dit la dernière fois... en effet, en mai, on avait eu une première note. On avait posé la question. Un service va recevoir le document, on va regarder le tout, et des fois, ça peut être 15-20 pages. On va se rendre compte qu'il y a un document pour un autre service, on ne va pas pouvoir l'isoler. Et ce que vous aviez dit en mai, c'était qu'on va le traiter, et après, on va l'envoyer à l'autre. Puis cette autre va l'envoyer à l'autre. Mais derrière, quand on veut revenir sur le dossier, le souci, c'est que si j'envoie par exemple un dossier, je traite ce qui me concerne, j'envoie le dossier à l'autre service. Au niveau de l'indexation, il y aura marqué « l'autre service ». Comment je fais pour retrouver ma pièce, si je veux la chercher, alors qu'il y a marqué que c'est dans l'autre service qu'elle est. Des fois, Diadème, il y a beaucoup de choses. C'est des choses qu'il va falloir éclaircir. A ce stade, c'est tout.

Mme DUCHER, Direction : Il y a Madame RODRIGUES-MARTINS qui a encore des questions.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je voulais revenir sur le fait qu'il est indiqué que la CPAM de l'Essonne est passée en Pléiade depuis le mois de mars 2021. Nous avons, toujours en Ile-de-France, la CPAM Saint-Denis. Nous-mêmes, la CPAM 94, on y passe aussi pour la fin de l'année. Par rapport au reste des autres CPAM sur l'Ile-de-France, les huit CPAM, en excluant le 93, le 91 et nous-mêmes, le 94, les autres CPAM d'Ile-de-France ne sont toujours pas passées sur Pléiade ? Sinon, si ce n'est pas le cas, quand est-ce que toute l'Ile-de-France sera en Pléiade ? Est-ce que vous avez cette info au niveau de la Direction ?

Je voudrais revenir sur le périmètre de ce qui est exclu de Pléiade, en page 2. Je prends un exemple de ce qui est exclu. Tout ce qui est lié par exemple aux plis de presse, de colis, de catalogues spécifiquement. Par exemple, je pense à ma section en tant qu'organisation syndicale CFDT, c'est la garantie que vu qu'ils ne peuvent pas être reconnus, ils seront reconnus par une adresse HD. C'est la garantie qu'ils ne peuvent jamais arriver à la CPAM de Nice, mais je n'y crois pas une seule minute. Je suis persuadée, dans ce champ qui est exclu et qui est ici précité, qu'il y aura forcément des loupés. Et si ça arrive à Nice, comment ça se passe ? Est-ce que Nice, ensuite, va tout nous retransmettre, parce que ce n'est pas de son champ de

compétences ? Dans quel délai ? En particulier, ce qui est exclu sur les délais de contrainte, Monsieur GIAMBIAGGI en a parlé. Ça me paraît très flou, ce champ d'exclusion, qu'on n'ait pas une garantie qu'effectivement ça reste exclu et que ça n'arrivera jamais à Nice.

Mme MAMAN, CFDT : Le contrat de service qui est revu chaque année, ça veut dire qu'on peut changer de PFE, on peut aller ailleurs ? Je ne sais pas.

Mme DUCHER, Direction : Merci pour votre question, Madame MAMAN. Est-ce qu'il y a d'autres questions ? On va commencer à répondre avec Madame SKOLUDEK, zone temporaire, combien de temps ?

Mme CEGLIE : La zone temporaire, étant donné qu'elle a vocation à faire la zone d'attente avant destruction, le document reste en zone temporaire le temps de conservation tel que mentionné dans le cadre de l'archivage électronique. On le mentionnait, par exemple, pour les avis d'arrêt de travail, c'est trois mois. Ensuite, il y avait la réorientation. Est-ce que la réorientation, ce n'est que pour les services de quatrième GED ? Je crois que c'est ça la question, si j'ai bien noté.

M. ARNAUD, Direction : Principalement.

Mme CEGLIE : C'est-à-dire que dans Diadème, il y aura toujours de la réorientation. C'est ça qu'il faut garder à l'esprit. Et effectivement, la réorientation quatrième GED, c'est quelque chose de nouveau, mais au sens dématérialisé. Et donc la réorientation, on avance un peu sur les modalités de simplification pour les services qui vont être concernés par la quatrième GED, pour éviter que, finalement, Pléiade, il y ait un coût d'entrée trop fort. Et en fait, on s'inspire de ce qui peut se faire dans d'autres CPAM. Et là, on a vu quelque chose de très intéressant dans le 91. On est donc en train de voir comment on pourrait prendre notre part côté Fenti pour alléger cette réorientation quatrième GED.

Il y avait la question sur la PFE. Pourquoi Nice ? Il n'y a pas vraiment d'explication. C'est-à-dire que l'affectation se fait...

M. MARQUES, CGT-FO : C'est surtout parce que c'est juste à côté de la CPAM du Val-de-Marne. Je vais juste faire un petit aparté. On sait bien que c'est la CNAM qui décide de tout ça. On l'a déjà dit souvent, et notamment par exemple aux délais d'archivage, il y a des élus qui ont émis des inquiétudes là-dessus, et on nous répond : « On n'a pas la main ». Vous nous présentez un projet, et en fait, la moitié des trucs, vous n'y pouvez rien. C'est-à-dire que même si les élus vous font une suggestion qui peut paraître pertinente et que vous en êtes d'accord, de toute façon, vous n'y pouvez rien. C'est quand même un discours pour les élus des organisations syndicales qui commence à être difficile à entendre. Je vous le dis.

Mme CEGLIE : Bien sûr ! Il y avait les délais de réception. Sur les allers-retours, on n'a pas de détail. Après, ce qu'il faut se dire, en tout cas dans les retours que l'on a des autres caisses, c'est que même s'il y a le délai de transport entre le moment où l'assuré ou le professionnel ou je ne sais quoi, envoie son courrier, et ensuite, c'est réceptionné par la PFE, le temps de numérisation est beaucoup plus rapide que ce qu'on peut faire aujourd'hui. Le temps de transport n'impacte pas le temps de réception du document, en tout cas dans notre GED. Après, effectivement, il y a l'Inverso. Dès lors que le document n'aurait pas dû aller à Nice, il fait un retour vers la CPAM. Il y a un engagement à J+1, c'est-à-dire qu'une fois que le document est

reçu à Nice, quand Nice se rend compte que le document n'aurait pas dû aller à Nice, et aurait dû être maintenu à Créteil, c'est renvoyé à J+1.

M. MARQUES, CGT-FO : C'est renvoyé en physique.

Mme CEGLIE : En physique, tout à fait.

M. MARQUES, CGT-FO : Je ne sais pas comment on peut tenir un engagement comme celui-là, J+1, sans tenir compte de la Poste, etc. C'est un engagement fort quand même pour eux.

Mme CEGLIE : Sur l'ergonomie de Diadème, effectivement, l'outil n'a pas évolué avec Pléiade. En revanche, dans le cas de Pléiade, il y a la MOA Diadème qui fait partie aussi du projet et qui nous annonce des évolutions sur Diadème, de façon à notamment intégrer certains processus qui, aujourd'hui, ne font pas partie de Diadème, de façon à ce que ce soit plus simple dans la navigation de l'outil. Il y avait une question aussi sur la recherche de pièces. La recherche de pièces se fait en recherche de NIR. C'est la prise en main qu'il faudra avoir.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En effet, on peut faire une recherche par le NIR, mais il peut arriver qu'il y ait énormément de choses de scannées. Et si un agent le traite et l'envoie à un autre service, il n'y aura plus que la boîte aux lettres du nouveau service, donc ça va être compliqué de retrouver par rapport à l'ancien service. Ou alors, on a tous les services successifs. Je ne sais pas faire. Il faudra que tu me montres.

Mme LE CORFEC : On peut anticiper un petit peu, mais pour le déploiement, de toute façon, dans l'accompagnement des services, il est prévu qu'on montre vraiment comment bien se servir de Diadème.

M. MARQUES, CGT-FO : C'est très simple. Quand tu fais une recherche par NIR, tu as tous les documents que la CPAM a reçus de l'assuré, par date, depuis que Diadème existe.

Mme LE CORFEC : Dans cette vague-là, il y a les Yvelines qui se sont déployées au mois d'octobre. 92 et 75, ce sera sur 2024.

Mme CEGLIE : Et 77 aussi.

M. ARNAUD, Direction : En l'occurrence, ils auront terminé la montée en charge du projet sur cette partie-là en octobre 2024.

Mme LE CORFEC : Octobre 2023, les Yvelines.

M. ARNAUD, Direction : Mais pour l'ensemble du projet Pléiade, il y aura une dernière vague d'intégration. Je pense que d'ici 2025, toutes les caisses seront comprises.

Mme CEGLIE : Sur les exclusions, peut-être préciser une chose. En fait, il y a deux types d'exclusion, enfin trois types même. Il y a l'exclusion adresse HD, donc ça, vous l'avez compris, puisqu'on est revenu dessus, et en fait, l'adresse HD, c'est vraiment un nombre strict de documents, enfin une typologie de documents types et on ne peut pas tout mettre dans l'adresse HD. C'est pour ça qu'en termes de communication, elle n'est pas à communiquer au tout-venant. Et donc typiquement, l'usager, en théorie, n'est jamais censé avoir connaissance de cette adresse HD. Ensuite, il y a un autre type d'exclusion, on l'a dit, ce sont les boîtes aux lettres, les accueils. C'est le transporteur qui fera son travail pour nous réacheminer les flux.

Ensuite, le troisième type d'exclusion, c'est les exclusions dites La Poste. Donc La Poste, dès lors que c'est un recommandé, un colis, de la presse, La Poste sait isoler le document et elle sait que ces flux, en tout cas, resteront à Créteil. Et ensuite, après, sur les loupés, en tout cas dans le benchmark qu'on a pu réaliser, on n'a pas eu d'écho de loupé plus qu'il ne peut y en avoir à l'heure actuelle avec La Poste. C'est ça qu'il faut avoir à l'esprit. Le projet n'entraîne pas plus d'erreurs humaines qu'actuellement.

M. ARNAUD, Direction : Sur le changement de PFE, pour l'instant, on reste dans une phase de montée en charge dans l'ensemble du réseau, et jusqu'à présent, il n'y a jamais eu de changement de PFE entre Caisses. Est-ce qu'une fois que toutes les Caisses, tout le réseau aura été monté, la CNAM ne voudra pas, de temps en temps, faire des équilibres ou des changements de portefeuille ? On ne peut pas complètement l'exclure. En tout cas, ce n'est pas prévu comme ça dès le départ. C'est une question qui sera reposée ultérieurement. On poursuit peut-être sur la deuxième partie de la note, si ça vous convient.

Mme LE CORFEC : Dans la deuxième partie de la note, on va prendre le point 3, avec les impacts RH. Du coup, à ce jour, avec les données extraites de l'applicatif GRH, le service du Fenti compte 50 ETP en CDI, dont 43 ETP de niveau 3 à 4. En raison des incertitudes, comme vous avez pu le voir, et des estimations qui ont été faites, des départs prévisionnels, pour l'instant, il est décidé de maintenir le nombre de ressources en l'état. On ne touche pas au Fenti. Le maintien permettra ainsi de pouvoir réaliser la transition de charges d'activité liées à la cession de flux entrants avec Pléiade. Parce qu'en fait, on a un service qui compte 50 ETP. Le besoin réel, quand on fait le calcul, c'est en dessous de 40. Néanmoins, dans le cadre du projet Pléiade, on a une rétrocession budgétaire des ETP flux entrants qui nous est calculée par la Caisse nationale. On a eu le calcul, c'est une rétrocession à hauteur de 12,90 ETP sur deux ans. Ça veut dire qu'en 2024, on aura une rétrocession de 6,45, en 2025, 6,45 ETP également.

Le point 3 sur le maintien de la prime de pénibilité. Comme aujourd'hui, les agents du Fenti demeurent éligibles à la prime de pénibilité dans les mêmes conditions que celles présentées en CSE en 2019. C'est-à-dire que si elles touchent du papier, elles auront le bénéfice de la prime.

Pléiade va quand même permettre d'alléger les permanences, notamment du matin, et le développement du télétravail. C'est vrai qu'avec une cession d'une partie des activités, on va pouvoir développer des activités plus dématérialisées et étendre ainsi le bénéfice du télétravail au sein du service. Aujourd'hui, il n'y a pas de télétravail au niveau du Fenti. Demain, avec Pléiade, on pourra prétendre au moins à une journée de télétravail. Pareil, c'est sous les mêmes conditions que le protocole de télétravail des autres salariés de la Caisse. Mais du coup, on pourra faire des activités de saisie comme l'indexation, le typage ou encore la réorientation des documents. Simplement, pour information, à ce jour, il y a 27 agents qui ont fait des demandes dans l'applicatif OGETE. Les arbitrages individuels sur le volume hebdomadaire seront rendus d'ici la fin de l'année.

M. MARQUES, CGT-FO : Vous avez dit « une journée ».

Mme LE CORFEC : Non, j'ai dit « au minimum une journée ». L'accompagnement du projet, comme on l'a dit, le projet ne remet pas en cause l'existence du service du Fenti en tant que tel. Les agents continueront à exercer leurs fonctions dans leur service actuel.

Les agents qui le souhaitent pourront, quant à eux, bénéficier d'un accompagnement pour une évolution, et pourront prétendre à une préparation et un accompagnement pour des candidatures internes et externes, *via* le dispositif d'une trilogie d'une candidature réussie. Il y aura un accompagnement des agents du Fenti sur les activités métiers, parce que du coup, parmi les changements qu'il va y avoir, il y en a deux principaux. Il y a l'indexation et le typage qui seront plus récurrents au niveau des documents et il y a une réorientation des documents dans Diadème ou dans la quatrième GED qui sera un peu plus importante. Les agents des autres services, autres que le Fenti, seront accompagnés sur vraiment la possibilité de réorienter les documents dans Diadème ou la ventilation dans les autres services *via* la quatrième GED. Là, c'est vraiment un accompagnement qui sera mis en place pour chaque secteur, ainsi que les agents de l'ELSM. On a déjà prévu la période. Ce sera du 2 au 20 octobre. Ce sera sur une période de trois semaines et c'est les administrateurs Diadème qui assureront l'accompagnement. En termes d'impacts logistiques, je passe très rapidement, il y aura une généralisation des PC portables sur l'ensemble des postes du Fenti, de manière justement à pouvoir développer le télétravail.

Et sur la partie aménagement des locaux, aujourd'hui, il n'est pas question, hormis l'installation des socles, de bouger le mobilier du Fenti. Pour éviter des réaménagements successifs sur une courte période, l'aménagement du Fenti sera modifié courant premier semestre 2024, lorsqu'on aura les plans d'implantation cible des équipes de Boissy-Saint-Léger et pouvoir les réinstaller.

En termes d'accompagnement et d'information au niveau interne, il y a une communication qui va être faite avec différents degrés en fonction des services. Le département du Fenti a reçu une communication au fil de l'eau. On essaye de les tenir informés du suivi du projet, de manière à les impliquer au mieux. Ensuite, les coordonnateurs de tous les services ont reçu une première présentation générale du projet le 13 juin et une suivante.

Ensuite, il y a des groupes de travail Diadème qui ont été faits avec des administrateurs Diadème, de manière justement à pouvoir se projeter et voir ce sur quoi on avait des marges de manœuvre. Et des ateliers ont été initiés aussi avec chaque secteur. On a commencé mi-juin, et on en a encore jusqu'à début août. On voit chaque service pour faire le point sur les documents qui sont dématérialisés ou non, les impacts sur leur propre processus. L'idée de ces ateliers est également de faire un état des lieux des corbeilles actuelles Diadème pour identifier des optimisations et des fusions possibles. Parce qu'aujourd'hui, il y a énormément de corbeilles qui existent, mais qui ne sont pas utilisées. Pour les autres services non présents dans Diadème, c'est pareil, on les rencontre pour discuter de la quatrième GED. Toutes les informations qu'on a, à notre connaissance, on accompagne comme ça. Durant ces ateliers, ça nous permet aussi d'identifier les besoins d'accompagnement futurs. C'est grâce à ces ateliers qu'on a pu mettre en place les formations sur la réorientation, parce que du coup, on se rend compte que certains services ne connaissent pas forcément comment bien réorienter dans Diadème. Il y a une communication tous CPAM qui va être faite, après ce CSE d'aujourd'hui, pour avoir une communication plus globale.

Ensuite, communication externe auprès de l'ELSM, La Poste, avec la création justement de l'adresse HD, les professionnels des établissements de santé pour leur communiquer cette adresse hors dérivation et éviter justement qu'il y ait des erreurs et des allées et venues avec Nice, associations partenaires, organisme Sécurité sociale, CRAMIF et les Caisses partenaires dans le cadre du Tram. On va prendre les questions sur cette partie.

Mme DUCHER, Direction : Madame MAMAN, on vous écoute.

Mme MAMAN, CFDT : La page 8, le nombre d'agents qui seront rétrocedés, 2024-2025, est-ce que vous pouvez nous indiquer les niveaux 3 et 4 ? Quelles seront ces personnes ? Quand vous dites « du temps de tutorat », est-ce que c'est du tutorat déclaré ou c'est simplement une formation comme il est fait dans tous les services, pour aider des collègues, pour leur montrer les outils ? Est-ce que c'est vraiment du tutorat donné par l'encadrement et qui est remonté légalement ou est-ce que c'est simplement une information ou une petite information d'un collègue à un autre ?

Mme DUCHER, Direction : Merci. Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant la dimension du Fenti, on est en page 8, il est indiqué qu'il y a une incertitude qui pèse sur le projet Pléiade, compte tenu des départs prévisionnels à la retraite et du fait de tout ça, le maintien du nombre des ressources en l'état actuel. Départs prévisionnels à la retraite, est-ce que vous pourriez nous donner le chiffre ? Combien de personnes ? Parce que si c'est prévisionnel, vous avez quand même un ordre d'idées de combien de personnes doivent partir à la retraite. Et par rapport au maintien en l'état, c'est un peu bizarre, parce qu'on se demande quel est l'intérêt de tout centraliser si, à l'heure actuelle, on ne perd aucun agent, alors qu'il y a obligation d'une rétrocession qui commence dès 2024 pour atteindre, d'ici 2025, une rétrocession de 12,90 ETP. Ça paraît paradoxal. Cette rétrocession est demandée, c'est-à-dire que la CNAM demande une réduction des effectifs, et nous, pour l'instant, on va tout maintenir en l'état. Est-ce qu'on pourrait un peu mieux nous expliquer la chose ?

Ça paraît incompréhensible. Concernant l'allègement des permanences, il est indiqué qu'apparemment, il n'y aura plus besoin de permanence à partir de 7 heures 30 au Fenti. « Suite à la baisse des flux entrants, la permanence pour nécessité de service dès 7 heures 30 du matin pour réceptionner les flux postaux pourra être allégée ». Donc ça veut dire qu'il n'y a pas une nécessité ferme qu'il y ait quelqu'un à 7 heures 30. C'est ma question.

Du coup, s'il y a un allègement, parce qu'effectivement, il n'y a peut-être pas besoin que ce soit systématiquement une ouverture à 7 heures 30 du Fenti, ça veut dire quoi exactement ? Est-ce que les agents du Fenti pourront bénéficier de notre accord d'horaires variables en arrivant un peu comme ils veulent ? Est-ce qu'il faut revoir notre protocole d'horaires variables ? C'est la question.

M. ARNAUD, Direction : Les permanences ça fait partie du protocole d'horaires variables.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Oui, mais attention, que veut dire tout ça ? Ensuite, concernant le télétravail qui va être élargi au Fenti, vous avez déjà des demandes en instance. Vous indiquez (je n'ai pas bien compris si c'était ça la réponse) que l'arbitrage individuel des demandes des 27 agents qui ont fait leur demande de télétravail sur Rochette ne sera statué que d'ici la fin de l'année, donc pas comme les autres où ils doivent le savoir pour le mois de septembre. Est-ce que c'est bien ça que ça veut dire ?

Ensuite, concernant l'accompagnement RH, vous expliquez qu'il va y avoir un accompagnement sur divers stades, en fonction de l'évolution des nouvelles fonctions, de candidatures internes et externes. Comment vous allez mettre en place cette mise en œuvre

d'accompagnement si le nombre de ressources reste en l'état, et comment c'est possible de postuler en externe ou en interne et qu'on ne les repositionne pas sur des besoins existants de service qui manquent d'agents et on veut recruter.

Du coup, autre question, est-ce que par hasard, des agents du Fenti ont émis le souhait de partir à Nice et de suivre leur activité ? Est-ce que ça a été possible ou est-ce que personne n'a été intéressé ? Ensuite, concernant l'aménagement des locaux, vous expliquez qu'il y aura une révision des postes des tris, qui sera principalement concentrée sur les postes moins modernes. Ça concerne combien de postes qui sont moins modernes, s'il vous plaît ?

Ensuite : « L'aménagement du Fenti sera modifié courant du premier semestre 2024, quand on aura connaissance des plans d'implantation ciblés pour les équipes de Boissy-Saint-Léger qui devront être rapatriées ici au Cristolien. Du coup, ça veut dire que le Cristolien va accueillir Boissy-Saint-Léger avant la fin de l'année, ce qui n'était pas prévu. C'est la note au premier semestre 2024, mais on se pose quand même la question. Et comment c'est possible de rapatrier les agents de Boissy-Saint-Léger au Fenti, en maintenant les ETP, parce que le résiduel restant important sur l'activité d'aujourd'hui, de 53 %, ne permet pas justement de libérer de la place. Ça paraît paradoxal, donc j'aimerais bien qu'on m'explique comment on va faire. Ça veut dire que le flex office sera obligatoire. On se pose la question. Merci.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je reviens sur les effectifs. On a 18 CDD, donc j' imagine qu'être prolongés dans le service, ça va être compliqué pour eux. Qu'est-ce que vous avez prévu pour eux et quand est-ce que les CDD se terminent ? J' imagine assez vite, mais ce n'est pas indiqué. Ensuite, on perd 6,45 ETP en 2024 et 6,45 ETP en 2025. C'est encore très précis.

Donc en deux temps, vous anticipez qu'en fait, peut-être qu'au début, ça va être un peu compliqué de se caler par rapport à la PFE et ici, et vous anticipez que progressivement, la charge va diminuer. En tout cas, peut-être qu'il y aurait des améliorations, du gain de temps. Les gens vont devoir s'habituer à une nouvelle organisation de travail. Nous, on s'attendait, en fait, à ce qu'il y ait des fiches de vœux, des choses comme ça. On s'attendait à perdre plus d'ETP que ça, et on s'est dit : « La bonne nouvelle, c'est qu'il y a des gens qui vont pouvoir renforcer des services en difficulté », mais ça ne va pas être le cas, en tout cas, pas automatiquement.

Dans le prolongement de ce que disait Madame RODRIGUES-MARTINS, en gros, comment vous faites pour caler 70 agents de Boissy quand on perd 25 ou 30 postes ? J' imagine que vous êtes en train de travailler sur l'implantation de Boissy, mais on aimerait bien savoir où vous allez les mettre, parce qu'il va rester quand même beaucoup d'agents, en tout cas au début. Et pourquoi y a-t-il un rush comme ça à ce que Boissy déménage aussi rapidement. En plus, ce n'était pas forcément nécessaire de parler de Boissy dans la note. En tout cas, nous, je vous dis tout de suite, si c'est flex office, bureau partagé, on va être vent debout.

Ensuite, sur la communication des professionnels de santé, à mon avis, c'est très light. Qu'est-ce qu'il va se passer ? Imaginons, par exemple, une PJ part à Nice. Il se rend compte que c'est une PJ, j'espère, il nous le renvoie. Donc nous, on va avoir l'information que ce professionnel de santé n'a pas utilisé la bonne adresse. On va faire quoi ? On va lui faire un courrier, on va l'appeler, etc. ? Parce que le nombre de professionnels de santé qui sont tenus de nous envoyer des pièces justificatives, c'est quand même assez énorme, notamment les DOM-TOM, par exemple. Donc vous avez une communication, mais ensuite, en aval, à titre correctif, qu'est-ce

qu'on fait quand on se rend compte que le professionnel de santé ou autre chose... Je constate que l'ELSM, c'est pareil. Je constate quand même que pour moi, en termes de communication, c'est un peu light.

Eventuellement, pourquoi ne pas faire un envoi de courrier de masse par le biais de flux tiers ? On peut faire un mailing de masse, et je pense que ce sera plus que nécessaire. C'est tout à ce stade.

Mme BILAU, CFTC : Cela a déjà été évoqué sur la rétrocession des ETP. Du coup, si on se projette en 2024 et 2025, ce sera quoi ? Quoi ? Comment ? Est-ce que ce sera sur la base du volontariat que les gens feront des vœux, des choses comme ça ? Comment ça va se passer ? Dans l'accompagnement RH, effectivement, il nous aient encouragés à postuler *via* le Village des métiers, et puis c'est vrai qu'il y a certains agents qui ont suivi le dispositif « Trilogie d'une candidature réussie », mais il y a beaucoup d'agents aussi qui ont buté, qui ont été mis en échec parfois sur des premières étapes d'entretien avec des épreuves sur Word, Excel et des choses comme ça. Souvent, ces formations-là étaient refusées justement, parce qu'on nous disait : « Vous ne les utilisez pas au quotidien, ce n'est pas votre métier ». Du coup, est-ce qu'on va avoir la possibilité que nos formations soient un peu plus acceptées sur ce plan-là. J'ai bien compris que le typage et l'index, il y aurait beaucoup d'activités liées à ça. J'alerte un petit peu sur les conditions de travail. Au Fenti, on a plusieurs personnes qui sont en mi-temps thérapeutique ou en invalidité, et d'autres personnes qui commencent à se plaindre de certains TMS. Donc on a souvent fait des commandes qui ont soit des fois été très longues, de tapis de souris, de je ne sais pas comment on appelle ça, pour reposer les mains sur les claviers, etc. Donc, de faire attention à cette qualité de vie au travail.

Et avec ça aussi, je pose la question par rapport au portable. Je pense que c'est une idée qui peut effectivement plaire aux agents, mais est-ce qu'on ne se dirige pas effectivement vers du flex office, alors que les agents ont un peu touché du doigt un rêve qu'ils ont depuis de nombreuses années, d'avoir un poste fixe. C'est ce qu'il a été rapporté apparemment à la CPAM de l'Essonne. Les agents ont leurs petits bureaux et leurs caissons personnels. C'est vrai que c'est quelque chose qui tient à cœur aux agents du Fenti depuis longtemps, qui n'a jamais été possible vu l'activité et la configuration du service. Est-ce qu'on peut envisager ça ou pas ?

Ensuite, c'est vrai que je me préoccupe souvent beaucoup des agents de niveau 3, mais je pense aussi à mon encadrement, et je voulais savoir si le nombre de managers restait le même dans tout ce chamboulement. Et aussi au niveau 4 qui s'inquiète un petit peu de leur travail qui va être impacté vu le changement d'organisation et d'activité. Est-ce qu'ils seront amenés à revenir sur des activités de niveau 3 ? C'est ce qu'ils ont vu apparemment à la CPAM de l'Essonne. Ils se questionnaient aussi peut-être sur un futur recrutement. Ça fait quelques années qu'on a perdu notre expert technique, qui était Madame MATRULLO, et on voulait savoir si était envisagé un recrutement à ce niveau-là avec Pléiade qui va peut-être occasionner des questionnements ou des difficultés. Je crois que c'est tout. Merci.

Mme DUCHER, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres personnes qui souhaitaient poser des questions pour ce premier tour ? Il y a une question de Madame MAMAN sur les niveaux de la rétrocession. Il y a une question de Monsieur GIAMBIAGGI sur le rythme de la rétrocession, une question de Madame BILAU sur qui va être rétrocédé. Du coup, je vous propose de faire une réponse un peu globale sur ce sujet-là. La rétrocession, ce n'est évidemment pas des

personnes physiques. Du coup, ce n'est pas qui va être rétrocédé, le principe de la rétrocession, c'est que la CNAM nous dit : « Dans votre trajectoire ETP des années à venir, en 2023, vous allez devoir finir votre ETP moyen annuel à tant, en 2024 à tant, en 2025 à tant, etc. Et donc la rétrocession, c'est de dire : « Au titre de Pléiade, vous allez devoir faire -6,45 cette année-là et -6,45 cette année-là. » Donc ce n'est évidemment pas des personnes, et en fait, ça ne se traduit pas forcément dans l'entreprise par : « Je vais baisser les effectifs spécifiquement dans ce service ». C'est la Caisse au global qui doit diminuer son ETP moyen annuel de 6,45. C'est ça la rétrocession. C'est la rétrocession budgétaire en fait, dont on parle.

En termes de niveau, la CNAM ne nous dit jamais : « Vous devez rendre sur tel niveau d'emploi, sur tel niveau d'emploi ». La CNAM valorise un nombre d'ETP moyens annuels, et elle ne vous dit pas sur quel type d'emploi, sur quel niveau d'emploi, etc. Cette rétrocession concerne l'ensemble de la Caisse. C'est une donnée budgétaire et évidemment RH, puisqu'un ETP à moyens annuels est composé évidemment de gens qui travaillent, mais il n'y a pas d'enjeux de niveau. Il n'y a pas d'enjeux de personnes et ça ne va pas forcément impacter spécifiquement le Fenti, vous l'avez compris. En l'occurrence, ça ne va pas impacter le Fenti. Ça va être sans doute un petit peu dispersé, quelque part. C'est globalisé. C'est ça le principe de la rétrocession. C'est de la rétrocession en fait budgétaire. C'est-à-dire que du coup, les sous associés au paiement des salaires de ces salariés-là, on ne les aura plus. C'est ça la rétrocession. Je voulais répondre à ça.

Je réponds aussi à la deuxième question, Madame MAMAN, qui concerne le tutorat, la formation et l'information. Je pense que vous faites référence à des dispositifs d'indemnisation et de participation des salariés. Il y a plusieurs choses. On a déjà eu l'occasion d'y revenir dans cette assemblée, il y a plusieurs choses. Il y a le dispositif de formateurs occasionnels qui donne lieu à une indemnisation. Il y a le dispositif de tutorat qui donne lieu à une indemnisation, mais le tutorat qui donne lieu à indemnisation, c'est être le tuteur d'un salarié qui est dans le cadre d'un CQP, d'une formation qualifiante. Là, ce n'est pas ça non plus.

Là, en l'occurrence, ça va être du tutorat, mais qui est le tutorat que font les salariés dans leur service, que font, *grosso modo*, les niveaux 4 dans leur service ? Ça fait partie des missions du niveau 4 et de leur référentiel emploi. Et donc ça ne donne pas lieu à une indemnité spécifique vraiment très encadrée, que ce soit celle du tutorat ou celle de la formation occasionnelle.

Et du coup, après, la retraite.

Mme CEGLIE : Sur les prévisionnels de retraite, on a les prévisionnels au sens où les personnes sont éligibles au départ à la retraite. Après, il y a une différence entre les personnes éligibles et les personnes qui souhaitent vraiment partir. A ce jour, on a un delta entre « je suis éligible » et « je peux partir ». Je ne sais pas si l'idée est d'avoir un chiffre exact, mais de mémoire, sur l'année 2024 et non 2023, on est censé avoir au moins deux départs au niveau du Fenti. C'était tout.

Mme DUCHER, Direction : Quel est l'intérêt de donner cette activité si on n'a pas de baisse d'effectifs associée ?

Mme CEGLIE : C'est-à-dire qu'on maintient l'équipe au sens où on maintient le service du Fenti, concrètement, nos CDI, mais ce qu'il faut avoir à l'esprit, c'est que finalement (et ça

reboucle avec la question juste après), c'est que les CDD, en théorie, on n'en aura plus besoin puisqu'on aura moins d'activité.

M. ARNAUD, Direction : Sur la question qui est posée par Monsieur GIAMBIAGGI, on n'aura plus besoin de CDD, à terme, au Fenti. Avec uniquement les CDI, ce sera suffisant. Et même en l'état, ce qu'on projette là, c'est d'avoir un léger sureffectif, en gardant uniquement les CDI, qui nous permet de gérer aussi cette phase de transition et potentiellement d'avoir des départs qui ne seront pas forcément tous remplacés en 2024. Par contre, de fait, on n'envoie pas non plus de projets de mobilité, parce qu'on a besoin de tous les CDI pour continuer à conserver l'activité. Donc on n'est pas rentré dans quelque chose de schizophrène qui aurait été de dire : « On fait des vœux ou des fiches de mobilité en faisant sortir une partie des agents ». Alors lesquels ? Comment on les choisit, et pour pouvoir les remplacer après par d'autres CDD ». L'idée, c'est qu'on a des contrats temporaires qui s'arrêteront au terme de leur contrat et qui ne seront pas forcément renouvelés. En termes de CDD, on sera uniquement sur les agents en CDI.

M. MARQUES, CGT-FO : En fait, les possibilités de mobilité pour les gens du Fenti, comme c'est évoqué, seront forcément très limitées. Vous allez vous arranger pour garder les CDI au Fenti. Les CDD, en l'occurrence, vont-ils partir tout simplement ou il y en a qui vont éventuellement pouvoir être titularisés, etc. ? Il y a quelque chose qui est fait pour eux ou vous allez tout simplement attendre que leur contrat se termine. Et puis, au revoir, messieurs dames.

M. ARNAUD, Direction : L'expérience montre que si on reprenait les dernières embauches en CDI, il y a une proportion assez importante de titularisations de CDD. Je n'ai pas en tête le chiffre précis, mais ça doit représenter, je ne sais pas, peut-être... à mon avis, au-delà du tiers de nos embauches doivent représenter des titularisations de CDD. Donc ils sont tout à fait à même de postuler sur tous les postes qui sont ouverts au sein de la Caisse, comme ça a toujours été le cas. En revanche, il n'est pas prévu de dispositifs spécifiques sur ces contrats. Ce qui est prévu, c'est qu'on n'ait pas, du jour au lendemain, d'arrêt de tous les contrats le 6 novembre. Parce que le 6 novembre, on sait qu'on va démarrer le projet et qu'il y aura un temps important d'acculturation et d'adaptation. Ce qu'on va prévoir, c'est donc une sortie progressive, qu'on ne fasse plus certaines embauches à compter du 6 novembre, et progressivement, jusqu'à la fin de l'année, et même début 2024, les CDD vont s'arrêter progressivement sur la fin de l'année.

Mme CEGLIE : Il y avait la question sur les horaires et la permanence. L'idée, c'est qu'étant donné qu'on aura moins de flux papier, il y aura moins une situation de tension comme on peut l'avoir le matin où on attend la réception de nos flux pour vraiment découler toute la chaîne de traitement, pour garantir la bonne arrivée des flux en dématérialisation. L'idée, c'est qu'on puisse alléger, qu'on étudie en tout cas cette possibilité d'alléger cette permanence dès 7 heures 30, et donc de permettre aux agents du Fenti d'avoir peut-être plus de souplesse dans la gestion du temps.

Ensuite, il y avait une question sur les demandes de télétravail. Effectivement, ce sont des arbitrages individuels pour les 27 demandes et les décisions arriveront sur la fin d'année, à la fois pour tenir compte de l'évaluation... Parce qu'en fait, les demandes, tout à l'heure, Morgane a évoqué une journée, mais ce n'est pas ça qu'il faut retenir. C'est-à-dire que chaque agent a fait une demande à hauteur du besoin qu'il exprime. Aujourd'hui, il faut qu'on puisse étudier, au regard du besoin exprimé par l'agent, à quelle hauteur on va pouvoir répondre aux besoins ?

Est-ce qu'effectivement ce sera une journée plus, moins ? Est-ce qu'aussi la personne est éligible ? Est-ce qu'elle est suffisamment autonome, polyvalente, de façon à ce qu'elle puisse être suffisamment alimentée, je dirais, à distance, au niveau des flux dématérialisés ?

M. ARNAUD, Direction : Sachant qu'il va y avoir une évolution un peu du périmètre des activités.

Mme CEGLIE : Oui.

M. ARNAUD, Direction : Il y avait des agents qui étaient plus spécialisés sur l'ouverture et sur le tri, qui vont devoir monter en compétences sur la partie indexation Diadème, donc la deuxième partie du processus. En termes d'autonomie, les lignes vont bouger à partir du 6 novembre, à partir du moment où on est rentré dans le projet. C'est aussi pour ça que le télétravail ne peut pas démarrer tant qu'on n'est pas rentré dans Pléiade. C'est une hypothèse qu'on avait étudiée, mais qui était trop difficile à mettre en œuvre et qui mettait en péril la continuité du service. C'est pour ça qu'il y aura une campagne un peu différée pour ces agents-là. Mais l'engagement, c'est que d'ici la fin de l'année, elles aient eu les réponses, qu'on ait commencé potentiellement le télétravail.

Mme CEGLIE : Il y avait également une question sur l'accompagnement RH et notamment sur les candidatures. On en a un petit peu parlé tout à l'heure. Effectivement, l'idée est de rappeler que les agents du Fenti peuvent candidater à toutes les offres de postes en interne, dans les mêmes conditions qu'actuellement, indépendamment des modalités d'accompagnement dans le cadre du projet Pléiade. Ce n'est pas parce qu'on fait partie du Fenti et qu'il y a Pléiade qu'on ne peut pas candidater sur un poste dans la Caisse. C'est bien ça qu'on voulait vous rappeler.

Après, il y avait le départ à Nice. Est-ce qu'il y a des départs à Nice ? Sur les manifestations d'agents, nous n'avons pas eu connaissance d'agents qui souhaiteraient intégrer la PFE à Nice. Non, pas d'information sur ce point.

M. ARNAUD, Direction : Potentiellement, les quatre plateformes flux entrants (Lille, Montpellier, Nice et Marseille) sont en train de recruter, puisqu'elles sont en train de monter en charge. Elles sont donc en recherche de candidats qualifiés. Si jamais il doit y avoir un souhait de mobilité, ce sera toujours dans le cadre d'un recrutement, déposer un CV, passer les entretiens de recrutement, mais par contre, je pense qu'ils seront preneurs de ressources qui sont déjà aguerries.

Mme CEGLIE : Ensuite, il y avait l'aménagement sur les postes ergonomiques.

Mme LE CORFEC : Oui, et combien il y avait de postes qui étaient moins modernes. Au niveau du Fenti, on a pas mal de postes de tri du courrier. On en a des très modernes qui ont été achetés lors de l'emménagement, on en a des un peu moins modernes, mais qu'on a déménagés et on en a des plus anciens qui sont au nombre de quatre. On a quatre bords de six, ce sont même des bureaux, sur lesquels sont posés des casiers pour le tri. Est-ce que ça répond à la question ?

Mme DUCHER, Direction : Ensuite, il y avait une question qui avait été posée à deux reprises sur l'intégration des salariés de Boissy au Cristolien. C'est prématuré en fait, parce que comme on vous l'indique, c'est un projet de premier semestre 2024. Aujourd'hui, on n'a pas de plan,

Pléiade n'est pas déployé. L'idée n'est pas d'en échanger aujourd'hui, parce qu'on vous dirait des bêtises.

M. ARNAUD, Direction : Le sens de cette précision dans la note, c'était de vous dire : « On a conscience qu'on va avoir moins d'agents ». On l'a dit, il y aura 18 CDD en moins sur le pôle, donc on va libérer des postes de travail. Ça, on le sait, on les a identifiés, on en a parlé. Pour autant, à ce stade, on ne souhaite pas reconfigurer le service, parce qu'on sait que potentiellement, au moment de l'arrivée de Boissy, l'année prochaine, on aura à refaire un réaménagement. Nous préférons donc modifier potentiellement l'aménagement des locaux au premier étage du Cristolien au moment de l'arrivée de Boissy. En l'état, aucun changement sur les implantations actuelles du Fenti.

Mme CEGLIE : Ensuite, nous avons une question pour les PS qui auraient envoyé leur PJ à Nice. On a le plan d'action que l'on a mentionné. Je prends note du mailing de masse *via* flux tiers. Après, l'idée, en fait, le plan, la stratégie plutôt qu'on adopte, c'est de communiquer dès maintenant, comme ça, avant même Pléiade, avant même le 6 novembre, on peut déjà commencer à voir quels sont les PS qui n'ont soit pas reçu l'information, soit pas compris l'information, de façon à anticiper justement l'effet que vous mentionnez sur cet aller-retour entre Nice et Créteil, de PS qui n'auraient pas envoyé leur PJ à Nice, enfin à l'adresse HD.

M. ARNAUD, Direction : Pour compléter, il y a bien deux temps, un temps qui est une communication de masse sur laquelle on va donner l'adresse à tous les PS, on va la faire maintenant, on va la renouveler à la rentrée. Dès le mois d'octobre, avant même l'entrée dans Pléiade, on va commencer à regarder ensuite individuellement sur la deuxième phase, ceux qui continuent à nous adresser selon la mauvaise adresse, l'adresse actuelle, l'adresse hors dérivation, et on va essayer de les contacter individuellement pour changer l'adressage. Donc c'est un travail de longue haleine, et c'est pour ça qu'on souhaite le débiter dès maintenant pour réduire le flux, réorienter, mais on aura à le poursuivre fin d'année 23, sans doute jusqu'en 24, avant que les habitudes soient prises. Sachant qu'on vous communiquera l'adresse, elle est assez compliquée. Elle fait quatre lignes. Il ne faut pas se tromper dans la manière dont on la rédige, sinon ça ne marche pas, comme c'est de la reconnaissance automatique.

Mme CEGLIE : Il y avait une question sur les demandes de formations Word, Excel.

Mme DUCHER, Direction : C'est une excellente suggestion. Du coup, je vous confirme que les demandes qui ont été formulées sur ces trucs-là, même si effectivement elles ne sont pas utiles à la tenue de l'emploi aujourd'hui, on y sera vigilant pour que ça puisse être accordé pour soutenir les candidatures.

Mme CEGLIE : Il y avait la question sur les bureaux fixes. Effectivement, à la CPAM de l'Essonne, ils ont des bureaux fixes qui, en fait, ressemblent beaucoup à ce qu'on a au niveau des bureaux modernes où on peut à la fois faire de l'indexation, et en même temps, faire du tri avec cette mobilité au niveau du bureau. Ecoutez, de toute façon, comme on le disait tout à l'heure, là, on n'a pas envisagé l'aménagement avec Pléiade. On a simplement dit que, nécessairement, il faudra moins de postes de tri. De toute façon, cet aménagement sera réfléchi dans le cadre de nos travaux qui avanceront un peu plus, comme on le disait, plutôt fin 2023.

Ensuite, il y avait une question sur le nombre de managers, l'impact pour les N4. Est-ce qu'il y a un retour ? Enfin, il y a des tâches de N3. Je suis un peu étonnée (parce que c'était la question

de Stéphanie) du retour que vous avez eu, parce qu'il ne me semblait pas que les N4 faisaient du travail de N3 en Essonne. En tout cas, je n'ai pas vu ça.

Mme BILAU, CFTC : Pas en totalité, mais de ce qu'on m'a expliqué, une petite partie, qu'il n'y avait pas assez de travail de N4, comme il est connu aujourd'hui, et que du coup, il faisait des activités de N3.

Mme CEGLIE : En fait, ce qu'il faut avoir à l'esprit, c'est que de toute façon, on n'a pas la même organisation. Peut-être qu'en interprétation chez nous, ça veut dire que ce n'est pas le travail du N4. Nous, en tout cas, dans les éléments dont on dispose, il n'est pas prévu que le N4 fasse très différemment de ce qu'il fait aujourd'hui, et au même titre que les managers. C'est simplement qu'on s'adapte à toutes les choses... Typiquement, contact PFE qu'on n'a pas aujourd'hui, ça rentrera dans le schéma, mais il n'est pas prévu de changer les emplois.

Enfin, il y avait une dernière question sur le recrutement d'un expert technique, anciennement Madame Matrullo. Ecoutez, il n'y a pas de projection à ce stade. Après, comme on l'a évoqué, là, on est simplement sur l'état des lieux, à la fois des flux, des ETP, mais il n'y a pas de réflexion, en tout cas pour le moment, sur ce plan-là.

M. ARNAUD, Direction : Y a-t-il encore des questions ou procède-t-on au recueil de l'avis ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je reviens sur la communication, en particulier sur la communication globale à l'ensemble du personnel de la CPAM, tous CPAM. Il est indiqué que ce sera fait par les canaux habituels, donc intranet, Liam, écran du Cristolien sur chaque palier, à côté des ascenseurs, d'après ce que je comprends. Mais du coup, est-ce que c'est inclus de faire un push mail pour tout le monde ou pas ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je reviens sur les 18 CDD restants au Fenti. Les CDD dont le contrat arrive à terme, et qui ont donné entière satisfaction, est-ce qu'il y en a certains qui ont émis le souhait de rester au sein de la Caisse, d'être renouvelés ? Si c'est le cas, est-ce qu'ils seront renouvelés jusqu'au 6 novembre, date de démarrage du projet ? Ou est-ce qu'ils vont peut-être être repositionnés dans d'autres services ? Est-ce qu'on va leur apporter une réponse ? Quel est leur devenir au sein de la Caisse ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je souhaitais aborder le point 5 sur les coûts, puisque du coup, on n'a pas fini la note. J'avais une question sur le contrat de La Poste Inverso. Si j'ai bien compris, il est pris en charge par la PFE de Nice, mais ma question, c'est de savoir est-ce que ça fait partie vraiment de leur budget à eux ou est-ce qu'ils vont nous demander après à nous, CPAM du Val-de-Marne de rembourser la somme ?

Mme DUCHER, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je me permets de revenir sur les exclusions, les choses qu'on est censé recevoir quand même, et notamment, il y a marqué : « La presse, les colis, les catalogues ». Comment est-ce que La Poste peut savoir par exemple, que quand c'est un catalogue... je ne sais pas, je suis les éditions Dalloz, j'envoie un catalogue à Madame Ducher, comment La Poste sait que ça doit aller chez nous et pas à Nice ? C'était juste cette précision. Après, sur les points 5, 6 et 7, on pose les questions maintenant ou on attend ? On fait quoi ?

Mme DUCHER, Direction : On va répondre à ces dernières questions, et puis après, on fait une présentation très rapide. On prend le temps, mais il vaut mieux prendre du temps sur les questions, comme vous avez eu la note, etc., que sur le détail. OK. Donc comment La Poste sait que la Gazette sociale doit venir chez nous et pas à Nice ? Est-ce qu'il y avait d'autres questions ou est-ce que c'est bon pour vous sur cette deuxième partie ? On vous laisse répondre.

Mme LE CORFEC : Pour la communication globale, est-ce qu'il y aura l'intégration d'un push mail ? C'est prévu. On voit la communication pour justement définir les différents canaux et les moments vraiment de communication, mais ça va être assez large.

Mme CEGLIE : Sur le renouvellement des CDD, aujourd'hui, ce qu'on fait, c'est effectivement quand la personne veut, mais surtout, nous, si on veut garder la personne, on renouvelle si on peut, puisque comme vous le savez, il y a des contrats, c'est maximum trois mois renouvelables une fois, donc on ne peut pas renouveler au-delà. Là, l'idée, c'est ce qui a été évoqué tout à l'heure, c'est qu'on fera courir les contrats. C'est-à-dire qu'un contrat qui arrivait à échéance de six mois, on ne peut pas le renouveler. Le contrat s'arrête donc indépendamment de notre volonté et éventuellement de garder la personne et vice-versa. C'est vraiment ce qui sera adopté. C'est-à-dire qu'on fait appliquer les contrats dans les mêmes conditions qu'actuellement, dès lors que la personne nous donne satisfaction, etc.

M. ARNAUD, Direction : Ce qui signifie qu'on sera en sureffectif le 6 novembre, parce qu'on est déjà en léger sureffectif en gardant tous les CDI, en ne faisant pas de mobilité. On va laisser « s'éteindre » les contrats progressivement en novembre, en décembre, en janvier, etc. Si l'on s'aperçoit, au bout de quelques mois, que tout roule, etc., éventuellement, on pourra proposer aux CDD d'être réaffectés dans d'autres secteurs si on s'aperçoit qu'on est trop à l'aise. Mais l'expérience montre quand même que, pendant cette période-là, il y a un temps d'adaptation qui fait que c'est bien d'être plutôt à l'aise dans le dimensionnement du service pour gérer la transition du projet et le démarrage.

Mme CEGLIE : Sur la prestation Inverso, est-ce que c'est pris en charge par la PFE de Nice ? C'est bien pris en charge par la PFE de Nice, c'est-à-dire qu'il n'y a pas de rétrocession sur une mauvaise communication qui aurait pu être faite à notre niveau et qui explique qu'il y a un flux important qui doit revenir vers Créteil. C'est bien pris en charge au niveau de Nice. Enfin, pour terminer sur les exclusions presse, colis, catalogue, comment La Poste sait ? Je ne vais peut-être pas faire une réponse satisfaisante, mais j'ai envie de dire que c'est leur métier. Donc ils sont censés savoir identifier ces types de plis, puisque ce sont les exclusions qui sont gérées à leur niveau. Et il n'y a pas d'adresse HD pour les exclure. Donc encore une fois, dans les retours que l'on a eus, on n'a pas eu d'écho de difficultés de ce point de vue-là. Donc après, je ne sais pas comment ils fonctionnent, mais ils savent les reconnaître.

Les coûts associés au projet, page 13, retour de courriers *via* le service postal Inverso. Je viens d'en parler, c'est pris en charge par Nice, il n'y a pas de rétrocession au niveau de la CPAM du Val-de-Marne. Ensuite, sur la prestation d'archivage Vectura, aujourd'hui, la CPAM a un marché local avec le prestataire Vectura pour le transfert, le stockage et la gestion des archives papier. Il est évident que dès lors qu'on reçoit moins de courriers papier, forcément, l'archivage va être moindre. C'est plutôt logique de ce point de vue-là. Ce qu'on vous a reporté, c'est les coûts actuellement, entre mai 2022 et avril 2023 sur cette prestation d'archivage et l'estimation 2024. En fait, cette variation intègre les plis en moins qu'on va recevoir à compter du

6 novembre 2023. On l'a reprécisé après dans le détail, mais l'idée, alors même qu'on a moins de courriers papier, cela ne diminue peut-être pas aussi rapidement qu'on pourrait l'envisager, puisqu'en fait, il y a la conservation des archives. Forcément, les archives, cette conservation est lissée sur un calendrier. C'est ce qu'on vous a reporté dans le tableau qui va de 2023 à 2027. Ce sont les ML, c'est-à-dire mètres linéaires, qui vont être stockés chez Vectura. On voit qu'entre 2023 et 2027, nécessairement, ça diminue d'année en année, et tout en intégrant les nouvelles entrées avec Pléiade. On pourra y revenir, si vous le souhaitez, au niveau des questions.

Au niveau des équipements du Fenti, on a simplement rappelé les équipements du Fenti, donc les machines particulières telles que l'affranchissement, l'ouvreuse, les scanners de numérisation et de copies, les destructeurs de documents, les imprimantes. L'idée est que ces équipements, dans le cadre des renouvellements de marchés, dans la vie de ces marchés, de ces contrats d'équipement, on puisse les renouveler à la hauteur de nos besoins. Si on réalise, et c'est déjà le cas pour l'ouvreuse, que deux machines c'est trop, en fait, on ne va garder qu'une seule machine. C'est un peu ça l'idée. Sur les impacts environnementaux, la partie 6, on en a un petit peu parlé dans le cadre des questions, il est évident qu'il y a un coût environnemental lié à la distance. Néanmoins, il y a des innovations qui permettent quand même d'avoir moins d'empreinte carbone sur certaines actions qu'on met en œuvre aujourd'hui. Je pense notamment au puits d'image, avec cet accès de cette image couleur, qui permet d'éviter de devoir demander une sortie d'archives. Aujourd'hui, quand un service veut le document papier, il fait sa demande de sortie d'archives, et pour faire la sortie d'archives, soit on a le document en stock au Fenti, auquel cas, c'est bon. En revanche, si le document est plus ancien, il faut que le document, on aille le récupérer chez Vectura. Il n'y aura donc plus ce coût de transport, cette empreinte environnementale telle qu'elle existe aujourd'hui, puisqu'on aura le document au niveau du puits d'image, et surtout, on a la valeur de l'archivage électronique, sans être obligé de demander la sortie d'archives.

Et pour finir le planning, vous avez le schéma, le macro-planning sur tout 2023 et 2024, puisque Pléiade, c'est à la fois l'avant Pléiade, on est pile dedans, et aussi l'après Pléiade à compter du 6 novembre. Ce qu'il faut retenir, c'est que dans le cadre de ce planning, il y a différentes strates. Il y a la dimension pilotage du projet où on a mis en œuvre différents groupes de travail pour essayer de cerner au mieux les points de vigilance spécifiques aux métiers, notamment. Il y a tout un aspect communication, on en a parlé à travers le plan de communication qui est essentiel, à la fois en interne, mais aussi surtout en externe. Je pense notamment aux professionnels de santé. Encore une fois, on en a parlé. Ces fameux groupes de travail, notamment sur toute la technicité Diadème, où en fait, on va devoir revoir ce qu'on appelle la matrice Diadème, pour coller au mieux au projet Pléiade et pour simplifier peut-être aussi cette matrice de manière à ce qu'on gagne autant de temps que l'on pourrait.

La mise en place du tutorat, on en a parlé aussi, de façon à ce que finalement, on gagne en polyvalence à la fois pour les agents du Fenti, en lien avec le projet Pléiade, et aussi en lien avec la mise en place éventuellement du télétravail pour ceux qui seraient volontaires et éligibles, et également le tutorat pour les services. On en a parlé pour la quatrième GED, les aider à réorienter leurs documents, etc.

La réalisation de paramétrages techniques, on n'en est pas encore là. Les paramétrages techniques, ça n'aura lieu qu'à partir du mois de septembre. En fait, il y a tout un tas d'opérations qui sont à caler avec la PFE pour être sûr que l'on reçoit bien les flux. Et je dirais que c'est plutôt la partie du service informatique. Et enfin, l'idée qu'avec Pléiade, étant donné qu'on ne reçoit pas les éléments papier, mais on les reçoit de façon dématérialisée, il y a tout un nouveau pilotage, et ça fait écho aux indicateurs que l'on a précisés au début de cette présentation.

M. ARNAUD, Direction : Sur cette dernière partie, est-ce qu'il y a des questions des élus ? Madame RODRIGUES et Monsieur GIAMBIAGGI.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'est au niveau des équipements du Fenti. Donc Madame CEGLIE vient de dire que par rapport à l'existant, ce ne sera renouvelé qu'en fonction des besoins, par rapport à ce qui va partir sur Pléiade, et donc que tout ne sera pas remplacé. Ma question, c'est par rapport à l'existant, machine d'affranchissement. Ouvreuse, il y en a quand même une qui va être renouvelée au mois de juin, le scanner de numérisation et copie. Savoir si elles vont être moins utilisées, et si, à terme, on n'en aura plus besoin. C'est du matériel qui est soumis certainement à amortissement. Si ce n'est pas amorti, qu'est-ce qu'on en fait ? Qu'est-ce que devient tout cet équipement à terme ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais juste savoir où se situe l'endroit où Vectura stocke les pièces. Est-ce que vous avez l'adresse, dans quelle ville ils sont, s'il vous plaît ?

Mme DUCHER, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions sur cette cinquième et dernière partie ? Sentez-vous libres. Ce n'est pas parce qu'on commence à avoir faim que voilà.

M. MARQUES, CGT-FO : J'en parle quasiment à chaque fois qu'on nous en parle, c'est sur les impacts environnementaux. Une nouvelle fois, le développement du système d'archivage électronique conduira à une forte diminution des documents papier, et j'ai envie de vous dire « Et alors ! » Je le dis aussi à chaque fois, l'archivage électronique n'a pas une empreinte carbone inférieure à des archives papier, même si on est obligé d'y aller de temps en temps pour prendre des documents. Ce sont des choses qui sont obligées d'être ventilées, ce sont des choses qui sont en permanence allumées, donc je ne sais pas trop pourquoi vous en parlez. Cela dit, il y aura sûrement globalement une empreinte carbone qui sera supérieure, puisque vous parliez d'empreinte carbone, compte tenu effectivement des allers-retours, comme vous le souligniez d'ailleurs, entre les deux villes, entre les deux départements, des courriers qui ont été mal acheminés. Je ne suis pas sûr que les mesurette que vous envisagez puissent combler ce déficit.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je me permets aussi d'ajouter qu'il est fort possible que, dans certains cas, on aura à réimprimer le scan pour le renvoyer à un partenaire ou à un assuré.

Mme CEGLIE : Sur le renouvellement du matériel. Que devient le matériel inutilisable éventuellement soumis à amortissement ? Ça dépend du contrat, mais par exemple, si c'est une mise à disposition par le prestataire, l'idée, c'est qu'au niveau du contrat, on révisé le contrat de manière à ce que le prestataire récupère le matériel. Après, sinon, sur le stock du matériel pour lequel on serait propriétaire, je dois dire que je ne sais pas tout à fait comment ça fonctionne.

M. ARNAUD, Direction : Je ne suis pas sûr qu'on soit propriétaire de beaucoup de choses. Il y a beaucoup d'équipements. Je n'ai pas en tête la liste complète des équipements du Fenti, mais il y en a quand même beaucoup qui sont en location. Ce sont des locations, donc à partir du

moment où on révise le contrat, ils récupèrent les machines et dans le cadre des marchés nationaux, il y a du recyclage qui est prévu, par exemple les scanners.

Mme LE CORFEC : Par exemple, les scanners, on a une durée d'amortissement. Tant qu'elles ne sont pas amorties, on les garde. Concernant le site de stockage des archives Vectura, c'est à Saint-Ouen-l'Aumône, en Ile-de-France.

Mme DUCHER, Direction : C'est quoi la blague sur Vectura ?

Une intervenante : En fait, la blague, c'est que quand je suis arrivée au Fenti, on m'a dit que c'était en Bretagne. Je disais donc à tout le monde que c'était en Bretagne. Donc on l'a écrit dans la note, et grâce à Monsieur SEURRE, on a appris que ce n'était pas du tout la Bretagne.

M. ARNAUD, Direction : Sur l'empreinte carbone positive, je pense que vous avez raison, Monsieur MARQUES. C'est difficilement quantifiable, mais le fait d'intensifier les échanges et les flux informatiques, ça a une empreinte carbone plutôt positive. L'empreinte carbone du projet, sans qu'on puisse vraiment la mesurer, sera nécessairement positive. C'est assez évident. Après, pourquoi on l'a écrit ? C'est la réponse à notre obligation en tant qu'employeur de présenter les conséquences environnementales des projets. Je n'ai plus en tête la référence de la loi, mais c'est notre obligation d'employeur. Avons-nous répondu pour l'essentiel, au moins à vos interrogations ?

Je me propose de procéder au recueil de l'avis des élus, en commençant par la CFDT.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Comme l'indique le contexte du projet dans la note, Pléiade est dans un contexte similaire à un projet Tram. C'est donc une mutualisation d'activités sur des plateformes de flux entrants papier pour laquelle on perd notre propre activité au niveau local. A terme, on perd aussi des agents, et on n'aura plus d'embauche sur cette activité. Bien évidemment, c'est un avis défavorable contre.

M. ARNAUD, Direction : Merci. L'avis de la CFTC.

Mme LEBERNADY, CFTC : Pour la CFTC, ce sera un avis contre. Il y a trop d'incertitudes, c'est trop flou, c'est trop vague. Rien n'est précis en fait, et il y a trop d'appréhensions par rapport aux agents du Fenti.

M. ARNAUD, Direction : Merci. Force Ouvrière.

M. MARQUES, CGT-FO : Nous l'avons déjà affirmé à de nombreuses reprises, le syndicat Force Ouvrière est opposé à toutes formes de mutualisation. Les CPAM doivent rester indépendantes et conserver tous leurs corps de métier, tant dans les services de production qui garantissent qu'un service de qualité est rendu aux assurés que dans les services supports, ce qui garantit une bonne gestion de l'entreprise.

La politique de réduction des coûts conduit les organismes à se dépouiller de leur savoir-faire et de leurs compétences, et donc des agents, qu'ils soient du Fenti ou d'un autre service.

Cette mutualisation spécifique nous paraît hasardeuse. Rien ne peut nous garantir que les chiffres, et notamment que la part de traitement de nos flux par la CPAM de Nice en resteront là, d'une part. Et idéologiquement, d'autre part, nous constatons que ce que vous appelez des gains en ETP sont finalement bien faibles et il est logique de se poser la question : « Tout cela

était-il était bien nécessaire ? », à moins qu'il soit envisagé des évolutions encore plus défavorables pour la CPAM 94 dans le futur. L'avenir des CDD nous paraît bien incertain, en l'occurrence, malgré vos éventuelles bonnes intentions, il est évident que-vous l'avez dit - il y a donc deux ETP qui s'en vont, mais en fait, ça représente plus de postes que ça. Nous ne pouvons pas accepter la perte d'effectifs compte tenu de la situation de notre organisme.

FO rappelle ses revendications en matière d'effectifs. Passage de tous les CDD en CDI, remplacement des départs un pour un, embauche massive pour pallier au manque d'effectifs dans tous les secteurs. Force Ouvrière rend un avis défavorable au projet Pléiade.

M. ARNAUD, Direction : Nous avons un avis défavorable à l'unanimité. Cela nous fait 12 voix contre. Merci Mesdames, pour la présentation et pour la gestion du projet. Je pense que c'était quand même une note assez étayée, et qui donnait beaucoup d'informations, un gros travail. Merci.

Pour la suite du déroulement, ce qu'on vous propose, c'est de passer directement au point 8, puisque c'est un sujet qui est un peu plus court sans doute à présenter, qui nous permettra juste après peut-être de faire la pause déjeuner et d'enchaîner avec le point 6 et le point 7 qui sont simples.

Point 7 : Evolution d'organisation au sein de la DGRLF - AVIS

Mme ROQUE : Bonjour à tous. Effectivement, je vais vous parler des évolutions d'organisation au sein de la Direction de la gestion du risque et de la lutte contre la fraude, qui est une Direction qui comprend cinq départements. Et là, je vais m'attacher en fait à une évolution qui concerne plus particulièrement deux départements, le pôle Information accompagnement des professionnels de santé libéraux, le PIAPS, et le pôle des relations conventionnelles des professionnels de santé libéraux, le PRCPS.

L'idée de l'évolution de cette organisation, c'est de créer un département unique dédié aux professionnels de santé libéraux. Cette réflexion s'inscrit dans des évolutions nationales qui sont portées par le programme de rénovation de la gestion du risque, qui a pour ambition de transformer en profondeur l'offre de soin libéral et de recomposer cette offre de soin libéral aujourd'hui très éparpillée, avec un modèle qui est le médecin qui exerce seul dans son cabinet. Et donc demain, de prévoir un certain nombre de coopérations entre les professionnels de santé libéraux pour favoriser la prise en charge des patients, avec l'idée que ces transformations d'organisation en profondeur permettent, à terme, une efficacité dans les prises en charge des patients, qu'il y ait moins de ruptures dans les parcours de soins, et que l'usage des fonds de l'Assurance-maladie soit là aussi plus efficace parce que mieux pris en charge. Donc deux phénomènes se conjuguent et portent cette réflexion, c'est l'augmentation des structures coordonnées et la diversification des modèles d'exercice coordonnés entre professionnels de santé. Pour être très concret, aujourd'hui, on s'attache à développer les communautés professionnelles territoriales en santé, qui sont des modes d'association entre des médecins, des infirmiers, des pharmaciens, des masseurs-kinésithérapeutes pour qu'ils travaillent ensemble à partir d'un projet de territoire qui tient compte des besoins du territoire, des besoins de santé

publique et des besoins de santé du territoire, et qui est articulé en fait avec la prise en charge des populations. Aujourd'hui, on a huit CPTS qui couvrent presque 60 % de la population du Val-de-Marne.

Notre objectif, à terme, donc assez rapidement d'ici 2024, c'est d'arriver à couvrir 90 % de la population du territoire avec des CPTS supplémentaires. Parallèlement, on développe aussi les maisons de santé pluriprofessionnelles, ce qu'on appelle communément les maisons de santé, qui regroupent en un même lieu des professionnels de santé. Et on s'attache aussi à développer des équipes de soins spécialisées ou pluriprofessionnelles qui travaillent de façon coordonnée sur un type de pathologie.

La conséquence de ça, c'est qu'on a une territorialisation de l'action de l'Assurance-maladie, c'est-à-dire qu'on doit développer des accompagnements dédiés à ces formes d'organisation, de coopération entre les professionnels de santé, parce qu'en fait, ils obéissent à des conventions nationales qui sont propres à ce mode d'exercice, qu'ils ont des dispositifs juridiques et financiers qui sont propres à ce mode d'exercice pour valoriser les efforts qui sont faits.

Cette territorialisation de l'action impacte trois grands métiers de la GDR que sont les délégués d'Assurance-maladie, les délégués du numérique en santé qui portent en fait le numérique en santé, notamment « Mon espace santé », ainsi que les téléservices de l'Assurance-maladie. Et un troisième métier qui prend de plus en plus d'essor, que sont les référents des organisations coordonnées, c'est-à-dire les interlocuteurs de projets quand les professionnels de santé viennent voir l'Assurance-maladie et l'ARS pour leur dire : « On a envie de travailler ensemble entre professionnels de santé ».

Donc si on revient à l'évolution présente dans cette note, cette évolution, avec la création d'un département unique dédié aux professionnels de santé, doit permettre en fait une vision panoramique et une unicité du pilotage de l'ensemble de ces actions qui sont aujourd'hui éparpillées, réparties entre d'un côté le pôle formation et accompagnement et de l'autre côté, le pôle relations conventionnelles.

La deuxième évolution d'organisation, on souhaite mettre en place la création d'un service qui va être dédié à cette territorialisation de l'action, c'est-à-dire au fait que les délégués d'Assurance-maladie travaillent de façon très coordonnée avec les DNS et travaillent de façon très coordonnée avec le référent des organisations coordonnées. L'idée est que ces trois métiers puissent, au-delà de la coopération qui s'est déjà amorcée, avoir une unicité dans le pilotage d'actions, favorisée pour avoir des accompagnements cohérents, lisibles et bien calés vis-à-vis des professionnels de santé.

Enfin, la dernière modification qui se fait jour avec la création de ce département unique et la création de ce service « territorialisation de l'action de l'Assurance-maladie », c'est qu'on est amené à faire des modifications de rattachement hiérarchique et notamment d'une cellule existante aujourd'hui et qui est dédiée à une tout autre activité de la gestion du risque, qui est la maîtrise médicalisée des dépenses. La note présente l'organigramme tel qu'il est aujourd'hui, avec les deux départements et dans chacun des départements, les services existants.

Et vous avez en troisième page la physionomie du futur département dédié aux professionnels de santé libéraux avec, à sa tête, un manager coordonnateur et deux services plus une cellule maîtrise médicalisée. Je ne vais pas rentrer dans le détail puisque je pense que tout le monde a

lu la note, mais simplement dire qu'à ce coordonnateur sera rattaché le service « installations et relations conventionnelles », ce qui est déjà le cas. Il n'y a absolument pas de modification de périmètre. La création d'un nouveau service qui est le service territorialisation de l'action avec, à la tête de ce service, la création d'un poste de manager de niveau 8. Et en dessous, suppléé par deux managers de proximité, un premier manager de proximité en charge de l'animation des équipes DAM, un deuxième manager de proximité en charge de l'animation des DNS, délégués du numérique en santé. Et puis les métiers que sont les référents dans l'organisation coordonnée. Il n'y a pas de modification d'effectifs dans le service de territorialisation de l'action.

Enfin, troisième élément, la cellule de maîtrise médicalisée ou chefferie transport. Cette cellule, composée de deux personnes, aura une modification de rattachement hiérarchique puisqu'aujourd'hui, elle dépend du manager en charge de l'animation du PIAPS. Demain, cette cellule sera rattachée à ce coordinateur en charge de ce nouveau département qui est créé.

Dans le service territorialisation, la création du poste de manager niveau 8 est la fusion de deux postes existants. Le premier, qui est un poste de manager PIAPS, d'un manager de département et un manager de service, qui sont donc deux postes qui sont soit vacants ou qui vont l'être à l'avenir. Le choix a été fait de fusionner ces deux postes à la fois pour tenir compte des évolutions que j'ai rappelées tout à l'heure dans mon propos introductif et parce que ces deux postes avaient des périmètres extrêmement identiques qui justifient de moins en moins d'avoir deux postes, mais plutôt un poste plus capé. Vous avez un calendrier de déploiement, donc pas d'impact logistique ni environnemental dans ce projet qui vous est aujourd'hui soumis, et un calendrier prévisionnel de déploiement. Aujourd'hui, une présentation dans cette instance. L'idée est ensuite de pouvoir présenter aux équipes qui sont directement concernées par cette modification, la semaine prochaine, et de commencer à lancer un appel de postes pour le poste de manager en charge de la territorialisation de l'action à partir de septembre.

M. ARNAUD, Direction : Y a-t-il des questions des élus ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je vais me contenter des petits organigrammes. Si j'ai bien compris, il n'y aura plus qu'un coordo. Le service PIAPS et le PRCPS, c'est fini. Ça disparaît comme dénomination ensuite. Donc en fait, on perd un coordo, de base. Ensuite, il y a ce manager N8. Est-ce bien celui qui va être recruté et dont la VP va commencer en septembre ? D'accord. Très bien. A part ça, il n'y a rien qui change. Si, il y a juste un N7 remplacé dans le cadre d'une lettre de mission qui va être repositionné ailleurs. Très bien, c'est juste pour avoir confirmation que j'ai bien lu les graphiques.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Première question, concernant l'augmentation du nombre de structures coordonnées, dans la note, on nous indique qu'à l'heure actuelle, il y a 14 maisons de santé pluriprofessionnelles, que d'ici 2024, il y en aura six autres supplémentaires, ce qui nous fera un total de 20 maisons de santé pluriprofessionnelles. En contrepartie, on n'a que neuf CPTS, et vous avez dit, Madame ROQUE, qu'il devrait y avoir des CPTS supplémentaires. J'aimerais donc savoir si, entre 2023 et 2024, vous savez déjà combien d'autres CPTS seront en émergence pour couvrir 90 % du territoire.

Ensuite, concernant le nouvel organigramme, un seul coordonnateur au lieu de deux, fusion du PIAPS et du PRCPS. Ce que je constate sur ce nouvel organigramme qui sera effectif à partir du 1^{er} septembre, c'est que le service territorial conserve son existant d'aujourd'hui, et lui est

rattaché directement le référent d'exercice, coordonné avec son chargé d'études, qui était au PRCPS. Chaque secteur du service territorial, pour les DAM, conserve exactement la même chose avec un manager de proximité.

Pour les DNS, ils conservent la même chose et ils ont un manager de proximité. Mais pour le service installation et relations conventionnelles, la responsable garde les mêmes effectifs, mais on ne lui attribue pas de manager de proximité. J'aimerais savoir pourquoi, parce que du coup, la charge de travail de la responsable sur les services d'installation et relations conventionnelles va un petit peu augmenter du fait que le coordonnateur qui n'était que sur le PRCPS avant reprend aussi le PIAPS. Et donc elle a aussi des nouvelles activités qui viennent faire qu'elle se déleste sur la responsable du service installation et relations conventionnelles. J'aimerais donc savoir pourquoi on n'attribue pas un manager de proximité aussi à l'ex-PRCPS.

Concernant le repositionnement du niveau 7 qui est en lettre de mission à l'heure actuelle, il est dit que sa lettre de mission prend fin le 25 septembre 2023 et que suite à son issue d'entretien de carrière, comme le prévoit sa lettre de mission, elle sera repositionnée. Je suppose qu'à l'heure actuelle, il est déjà question de savoir où elle sera repositionnée. Est-ce que vous savez déjà où elle va être repositionnée et si elle reste bien dans l'institution, on ne va pas la perdre non plus ?

Autre question, dernière page, le poste de responsable pour le niveau 8 va paraître en vacance de poste interne. J'aimerais donc savoir pourquoi seulement en interne. Est-ce que c'est parce qu'il y a déjà photo sur la personne et non pas en externe aussi, puisqu'on a beaucoup de mal à recruter en interne ? A chaque fois qu'on ne fait que des VP en interne, je le vis pour moi à la GDR. C'est des mises en échec et on est obligé de reconduire les VP. Le projet ne présente pas d'impact logistique. Géographiquement, personne ne bouge son bureau. Tout le monde reste dans son même bureau aujourd'hui. C'est ça que je voudrais qu'on m'explique bien, qu'on me confirme. Merci.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Une question, mais je ne sais pas trop comment la formuler. Tout d'abord, je n'aime pas trop le mot « Aucun impact logistique », étant donné qu'il y a quand même une salariée niveau 7, certes en lettre de mission, mais en général, quand on met une personne en lettre de mission, cela sous-entend que si elle remplit pleinement son poste, on la garde dans le service.

Mme DUCHER, Direction : Ce n'est pas de la logistique.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Non, ce n'est pas de la logistique, mais aucun impact n'était que sur la logistique ? D'accord. Excusez-moi. Au temps pour moi. Du coup, j'avais une question par rapport à cette salariée positionnée en lettre de mission jusqu'au 25 septembre 2023. Du coup, son poste va disparaître, parce qu'il y a une fusion pour un coordonnateur niveau 8. Déjà, est-ce que cette personne pourra candidater sur la vacance de poste qui va être mise en interne, d'une part ? D'autre part, je me pose beaucoup de questions sur les lettres de mission, parce que moi-même, dans mon service, on a eu une responsable qui a été en lettre de mission dans un autre service. Et est-ce que vraiment les lettres de mission qui sont faites au sein de la CPAM aboutissent après à un poste dans le service ? Parce que, franchement, je ne sais pas quel synonyme je pourrais trouver qui ne soit pas vulgaire.

Mais pour moi, la lettre de mission, aujourd'hui, à la CPAM, c'est un peu un poste bouche-trou. C'est-à-dire qu'on vous met dans un service, vous êtes dans le poste, vous vous appropriez le poste, vous faites une immersion dans le service, les activités. Ensuite, finalement, vous faites un entretien de fin de mission et on vous met dans un autre service. Du coup, je trouve que c'est un peu dévalorisant pour la personne, parce que ce qui est dit, c'est qu'entre autres, elle n'a peut-être pas fait l'affaire. J'en ai eu l'expérience dans mon service par rapport à une responsable. Et c'est vrai que quand la personne réintègre son service ou revient dans un autre service, c'est un peu dévalorisant pour cette personne-là.

Je voulais donc savoir s'il y a vraiment des lettres de mission qui aboutissent. Au final, vous placez quelqu'un dans un service, et la personne remplit pleinement vos attentes, et qu'elle reste vraiment dans le service. Je mets vraiment l'accent sur le devenir de cette personne en fin de mission au 25 septembre 2023. Comme le disait Madame RODRIGUES, dans quel service elle va être, et est-ce qu'elle pourra candidater ? Est-ce qu'elle est pressentie au poste que vous désirez en interne ?

Mme DUCHER, Direction : Merci. Il y avait Madame LEBERNADY.

Mme LEBERNADY, CFTC : Pour nous, la note est un peu complexe. On découvre un peu l'intérieur des services qu'on ne connaît pas trop. Du coup, pourquoi cette modification ? Parce qu'il y a une évolution de l'organisation. On n'a pas trop bien saisi. Si vous pouvez juste nous expliquer un peu plus ou nous redonner une information un peu plus simple. Merci bien.

Mme DUCHER, Direction : Est-ce qu'il y a d'autres questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Anciennement, le coordonnateur du PRCPS avait en charge la gestion des commissions paritaires du fait qu'elle devient un seul coordo avec la fusion du PIAPS. Est-ce qu'elle conserve la gestion des commissions paritaires ? Si ce n'est pas le cas, qui va être en charge de ça ? Merci.

Mme DUCHER, Direction : On va commencer un premier tour de réponses. Je te laisse répondre à l'ensemble des questions et je ferai le point sur la mission.

Mme ROQUE : Je vais commencer par un ordre très chronologique. Sur les CPTS, combien en émergence d'ici 2024. Aujourd'hui, on a huit CPTS. On pense qu'on aura une CPTS supplémentaire en 2023 et, potentiellement, une autre en 2024. C'est compte tenu de la maturité des projets, de l'avancée des professionnels de santé. Après, en file active, il y a des choses qui se préparent. On a cinq, six projets qui se préparent, mais qui ne sont pas du tout aboutis.

Sur redonner une information peut-être plus simple ou en tout cas plus synthétique sur pourquoi ce manager, puisque vous avez du mal à comprendre l'enjeu de la territorialisation de l'action. Comme je le disais, la territorialisation de l'action, c'est quelque chose qui est assez nouveau en Assurance-maladie, parce que ça suppose en fait de pouvoir donner une réponse, j'allais dire un peu au cas par cas. En fait, c'est en fonction des besoins du territoire. Vous n'allez pas avoir une réponse qui est complètement uniforme que vous soyez au nord du département ou au sud du département, que vous soyez à l'est du département ou à l'ouest. Une fois qu'on a dit ça, on a tout et rien dit. Parce que derrière, ça suppose d'avoir une adaptation de nos modes de travail, de nos modes de pilotage des actions pour pouvoir répondre à cette demande. Aujourd'hui, on

répond à cette demande, mais de façon un peu dispersée, c'est-à-dire que l'information est dispersée entre les deux départements. Comme elle est dispersée, des fois, elle n'arrive pas de façon homogène devant les professionnels de santé. Donc en termes d'image pour l'Assurance-maladie, ce n'est pas une bonne chose. Donc l'idée de la territorialisation de l'action, c'est d'avoir un manager qui a cette vue panoramique et qui est capable de faire les arbitrages dans les échéances, dans les priorités qu'on se donne à un moment donné, et de donner des orientations aux équipes qui soient lisibles et coordonnées. Ce manager a cette responsabilité-là de piloter des actions pour qu'à un moment donné, les DAM et les DNS agissent ensemble, mais surtout agissent avec le référent des organisations coordonnées.

L'idée derrière est d'avoir une meilleure qualité de réponse aux professionnels de santé et inversement, d'avoir peut-être aussi une seule entité à laquelle s'adresser quand le professionnel de santé a des questions sur les dispositifs en question. C'est pour ça en fait qu'on a cette logique-là de rapprochement et d'unicité du pilotage pour la cohérence. Je disais tout à l'heure, pour le reste des services, notamment sur l'installation et la vie conventionnelle, il n'y a absolument pas de modification de périmètre d'activité. C'est-à-dire que le manager n'a pas plus de travail à faire, puisque ce qu'il a à faire, c'est-à-dire s'occuper du fichier de l'installation des PS quand ils arrivent sur notre territoire ou la préparation de la vie conventionnelle, ça reste de son périmètre. Après, il y a peut-être eu des habitudes de travail qui ont été prises à un moment donné dans la façon de fonctionner avec son manager. Mais en l'état, il n'y a pas plus de charges sur le manager de l'installation et de la vie conventionnelle. Sur la question : « Est-ce qu'il faudra prévoir un manager de proximité ? », on n'écarte pas la réflexion, mais je pense qu'il ne faut pas faire avant d'avoir mal. Si on s'aperçoit dans le temps, avec le mode de fonctionnement de ce département et avec les logiques d'action, peut-être qu'un manager de proximité se justifie, pourquoi pas, mais il faudra avoir une réflexion circonstanciée, documentée, qui justifie qu'à un moment, on ait un manager de proximité sur la partie installation.

Pourquoi un appel de poste en interne et pas en externe ?

Mme DUCHER, Direction : Il y a des gens qui veulent évoluer, donc on le met en interne en premier, et si c'est infructueux, on le passera en externe. C'est tout. Comme on le fait souvent sur les postes de managers. Sur les postes de managers qui ne sont pas des postes techniques, par exemple, vous avez peut-être vu service travaux et maintenance, on a besoin de quelqu'un qui connaisse un peu les travaux et la maintenance. Là, on passe directement sur de l'externe, mais sur les postes de managers, de façon habituelle, pour favoriser la mobilité, évolution des collaborateurs, on les passe d'abord en interne. En fait, c'est cette logique-là, ce qu'on fait un peu tout le temps, et si ça ne marche pas, on se tournera bien sûr vers de l'externe.

Mme ROQUE : Sur la question : « Est-ce qu'il y a des modifications de bureaux prévues ? », par rapport à l'installation des collaborateurs actuellement, non. Par contre, il faudra qu'on trouve un bureau pour ce manager N8. La probabilité, c'est qu'il soit installé dans le bureau de Jean-Pierre.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Du coup, physiquement, le référent de l'exercice coordonné de niveau 7 va rester physiquement là où il est aujourd'hui, à son bureau, alors qu'il doit rejoindre l'équipe des DAM et DNS qui sont déjà dans un même espace de travail. Donc il va bouger physiquement, monsieur, ou pas ? Je ne vais pas le nommer.

Mme ROQUE : C'est une dame.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Ce n'est plus Annick COURGIBET ? Non, il reste, mais il ne se mélange pas géographiquement avec les DAM et les DNS, alors qu'ils font partie de la même équipe.

Mme ROQUE : Non, effectivement, par contre, ils sont extrêmement proches. Ils sont exactement au même étage et sur la même aile.

Mme DUCHER, Direction : Du coup, sur la partie missions, je ne vais pas parler nominativement, mais je réponds à votre question générale sur les missions, et ensuite, sur le particulier. Les missions vont répondre à plein de situations différentes. Elles vont répondre parfois à des besoins de services où on va aller chercher quelqu'un, parce qu'on a un besoin de service. Je prends un exemple, par exemple, sur la période estivale, il peut y avoir certains secteurs qui se trouvent en sous-effectif sur le plan managérial. Il y en a un autre qui va venir en renfort. Donc ça peut être ce type de besoin de services, ça peut être une VP infructueuse. Et en fait, il se trouve que l'employeur avait identifié des potentiels de gens qui n'ont pas postulé ou qui éventuellement ne remplissent pas les conditions, etc. Et donc on va aller les chercher et leur proposer d'être positionnés dans le cadre d'une lettre de mission.

Il y a aussi les lettres de mission qu'on propose à des personnes qui font part de souhaits d'évolution, de souhaits de mobilité, de souhaits aussi de diversité, de voir un petit peu ailleurs pour soutenir des candidatures futures. Là, on peut proposer cet outil de la lettre de mission, mais encore une fois, c'est pour soutenir des candidatures futures. C'est-à-dire qu'à aucun moment, et j'en ai fait des lettres de mission, il n'y a d'engagement pris auprès de la personne qui bénéficie de la lettre de mission, où on lui dit, à la fin de la lettre de mission : « Tu seras titularisé sur le poste ». L'idée est bien de donner à la personne une expérience complémentaire à son parcours professionnel pour que derrière, elle ait des billes pour postuler. Exemple, et c'est l'exemple classique de la personne qui souhaite devenir manager. Je souhaite devenir manager, j'ai candidaté quelquefois, mais finalement, à ces différentes candidatures, on m'a opposé le fait que je manquais d'expérience managériale. C'est le coup classique. Ces personnes-là, on l'a fait à plusieurs reprises, si on détecte que par ailleurs, il y a une aptitude, un potentiel, etc., proposer une lettre de mission sur des fonctions de manager, et derrière, le jour où elles vont postuler, du coup, ça leur permet de lever ce frein du manque d'expérience. Ça leur permet aussi de se questionner et de se dire : « Finalement, est-ce que ça me plaît ou est-ce que ça ne me plaît pas ? » En fait, les lettres de mission, ce n'est pas un truc unique, c'est plein de situations. En tout état de cause, il n'y a absolument aucun engagement qui n'est jamais pris de notre part, et même le discours est très clair, sur le fait qu'une lettre de mission ne donne pas droit de titularisation sur le poste. C'est un outil qu'on donne. C'est un outil, c'est un plus que l'on donne pour aider les gens dans leur mobilité. Cela a été fructueux dans un certain nombre de cas. Il y a des gens qui, à l'issue de leur lettre de mission, ont postulé sur un poste. C'est notamment sur les forces de managers qui ont été retenues. J'ai en tête plusieurs exemples, y compris des exemples récents. Ce sont des choses qui arrivent très souvent.

Après, la situation qui nous occupe aujourd'hui, c'est une situation qui est encore plus particulière que les autres, puisqu'il s'agit d'une personne qui avait quitté l'organisme dans le cadre d'une mutation, qui a été remplacée sur ses fonctions, et qui finalement a décidé de mettre fin à son stage probatoire, donc qui revient. Son poste antérieur est occupé et au moment où

elle revient, il n'y a pas dans l'organisme de poste qui corresponde à son profil, à son niveau, etc. Il y avait une fonction qui correspondait, mais qui en fait était occupée en titre par une personne qui était absente. C'est dans ce cadre-là qu'on a proposé une lettre de mission. C'est un truc encore un peu un peu spécifique. Et là, effectivement, la lettre de mission va s'achever, puisqu'en l'occurrence, le poste va disparaître. Donc, bien sûr, pour répondre à votre question, Madame RODRIGUES-MARTINS, on a travaillé à différentes pistes, mais ce n'est pas évident. Ce n'est pas évident, parce que des postes de niveau 7, il n'y en a pas 40 000 non plus. C'est difficile.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je voulais rebondir, parce que du coup, ça m'intéressait. La partie où vous dites que ça laisse l'opportunité à des personnes, par exemple, qui veulent devenir manager, de pouvoir voir s'ils ont les épaules. Mais pour moi, une lettre de mission, c'était partir dans un service. Il fallait déjà que ce soit à grade égal. Si vous mettez un manager dans un service, il faut qu'il soit déjà manager dans un autre service. Si j'entends bien, une personne comme moi qui est enquêteur, cadre technique, je peux tout à fait dire : « Voilà, j'aspire peut-être à être manager. Je souhaiterais intégrer un service pour voir ». Et vous pouvez, dans ces cas-là, faire une lettre de mission pour une personne qui n'exerce pas du tout un emploi de manager, qui est technique dans un service où la personne ferait du management.

Mme DUCHER, Direction : C'est exactement, ça, Madame HAMMOU, vous avez très bien compris. Ça suppose une chose, c'est une détection de potentiels par l'encadrement et l'employeur. Ce n'est pas : « Je veux, j'ai la lettre de mission ». On est bien d'accord sur ça. Mais sinon, oui, et c'est à ça que servent les entretiens professionnels. On les exploite, les entretiens professionnels, en fait, on regarde les personnes qui ont pu exprimer, soit dans le cadre de leur entretien professionnel, soit dans le cadre de leur entretien annuel, des souhaits d'évolution. Ça peut être vers un poste de manager, parce que c'est ce qui est le plus fréquent, mais ça peut être vers autre chose. Ça s'est vu sur niveau égal, mais simplement, je dis n'importe quoi, je suis au PE, et en fait, j'ai envie d'aller regarder les CAM, les CAM Prado. Super, il se trouve qu'en fait, il y a un CAM Prado qui est en mater., je le remplace. C'est des choses qui peuvent se faire, qui supposent deux choses qui supposent l'expression d'un souhait de la part d'un collaborateur, qui suppose aussi la détection d'un potentiel de la part de l'employeur et évidemment l'existence d'un besoin. A un moment, on ne va pas déshabiller Paul pour habiller Jacques, si Jacques est déjà tout vêtu.

M. CHAOUCH, CGT-FO : En fin de compte, la lettre de mission, c'est juste un moyen de tremplin.

Mme DUCHER, Direction : Ça peut.

M. CHAOUCH, CGT-FO : Comme ça ne peut pas.

Mme DUCHER, Direction : Un tremplin, parfois vous y arrivez, parfois vous retombez.

M. ARNAUD, Direction : C'est quelque chose d'extrêmement intéressant, parce que ça permet à la fois à l'employeur de combler un besoin souvent temporaire quand on a une absence, mais pas forcément un poste définitif. Ça nous permet aussi, quand on a eu plusieurs VP infructueuses dans un secteur, de dire : « Il y a des gens qui aimeraient y aller, mais ils n'osaient pas forcément postuler » et donc on fait quand même l'essai sur d'autres éléments.

Du point de vue salarié, c'est effectivement l'occasion d'ajouter une ligne à son CV, de se tester et de vérifier aussi que la représentation qu'on pouvait se faire du poste est égale à la réalité dans l'exercice. C'est donc vraiment un outil extrêmement précieux. Par contre, effectivement, il n'y a pas aucune automaticité. C'est une brique dans un parcours.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je crois que vous n'avez pas répondu à la deuxième partie de la question de Madame RODRIGUES quand elle demandait si cette personne-là pourrait être repositionnée dans un autre organisme. Est-ce que c'est possible ? Comme vous dites que c'est difficile de trouver un niveau 7 au sein de la Caisse. Du coup, qu'est-ce qu'il se passe dans le cas où, au 25 septembre, il n'y a pas de niveau 7 dans un service, il n'y a pas de poste ? Qu'est-ce que vous faites de cette personne ?

Mme DUCHER, Direction : Il se passe que cette personne sera sur un niveau 7 en surnuméraire quelque part. C'est-à-dire qu'on est toujours un peu embêté dans le cadre des mutations. Soit vous attendez pour lancer une VP et remplacer la fin du stage probatoire, mais ça peut être un peu longuet sur un cadre. Ça veut dire qu'on aurait laissé le service sans responsable pendant six mois, c'est quand même un peu long. Soit vous faites ce qu'on a fait là, c'est-à-dire vous lancez une vacance de poste, vous le remplacez, mais vous prenez un risque. Après, la fin de stage probatoire, ce n'est pas du 100 %. En général, les gens, ça marche. Donc on a pris ce risque, et on est un petit peu embêté, c'est certain. On est un petit peu embêté pour nous, puis on est un petit peu embêté pour elle, parce que ce n'est pas hyper agréable. Mais bon, on va trouver une solution, rassurez-vous. En tout état de cause, elle va garder son emploi, elle va garder son niveau de rémunération. Par contre, effectivement, elle n'aura certainement pas le choix de là où elle atterrira. C'est délicat, mais malheureusement, on n'a pas d'option. C'est-à-dire qu'à un moment donné, elle a fait le choix de postuler ailleurs, elle a fait le choix finalement d'y renoncer. Les parcours professionnels sont faits de ce type de choix.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je regrette un peu que vous appeliez ça « Département des professionnels de santé libéraux », parce qu'il n'y a plus l'aspect information, accompagnement, relations. Et puis maintenant, les pôles vont tous devenir des départements ?

Mme ROQUE : Sur le nom, pour l'instant, ce n'est pas forcément définitif. Il est prévu de travailler à son appellation avec les équipes, justement pour définir au mieux, tout en étant quand même assez raccourci dans l'appellation et assez lisible de l'extérieur sur cette appellation. Aujourd'hui, on ne peut pas engager le projet tant qu'on ne vous l'a pas présenté, ça s'appelle un peu platement « département des professionnels de santé libéraux ». Après, on aura une réflexion avec les équipes, notamment sur le service territorialisation et le nom du département, pour savoir un peu comment on arrive à être identifié, et surtout identifié en externe, parce que c'est un département qui est plutôt tourné vers l'externe. Il faut donc que nos interlocuteurs comprennent finalement à qui ils s'adressent. Aujourd'hui, quand on parle information et accompagnement, ce sont des subtilités très assurance-maladie. Des fois, en externe, on ne fait pas toujours bien la différence. On va donc travailler sur une dénomination.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : J'ai posé une question qui est restée en suspens, on ne m'a pas apporté la réponse concernant le fait que l'ancienne coordinatrice du PRCPS avait la gestion des commissions paritaires. Est-ce qu'elle les conserve ou est-ce que c'est délégué sur quelqu'un d'autre ? Puisque maintenant, si elle prend la fusion des deux anciens pôles, le PIAPS

et le PRCPS, elle ne pourra peut-être pas faire ça, et il faudra le décharger sur quelqu'un d'autre, mais qui ?

Mme ROQUE : Elle va conserver son rôle de supervision et d'animation des commissions paritaires. Après, il y a tout l'aspect préparation, organisation, suivi des échéances, etc. Tout ça n'est pas modifié. Tout ça, aujourd'hui, ce sont des choses qui relèvent du responsable de service installation et vie conventionnelle. C'est ce que je vous disais tout à l'heure, il y a une articulation aujourd'hui qui a été trouvée entre le responsable de département, le responsable de pôle et la responsable de service. Ça va peut-être bouger parce qu'effectivement, la responsable de département est amenée à élargir son périmètre. Il y aura sûrement une réflexion entre les deux qui va intervenir. Sur l'aspect comment est réparti qui fait quoi, il n'y a pas de raison que ça soit modifié. Par contre, effectivement, on sera attentif à comment se recomposent les tâches et est-ce que la recomposition des tâches amène à faire des modifications ou pas de composition de l'équipe. Et ça, il faut le voir très concrètement. Je crois qu'il faut toujours garder en tête que le responsable installation et vie conventionnelle, dans son périmètre d'action, a toujours eu la préparation et l'animation des CPL.

M. ARNAUD, Direction : Bien, on a répondu à toutes les questions. On va proposer aux élus de procéder au vote avant d'aller manger. CFDT ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, la présentation de cette note donne une impression d'une évolution de l'organisation, parce que des agents partent et qu'ils ne sont pas remplacés, plutôt qu'un réel besoin de clarté sur le repositionnement de chacun. La CFDT s'est exprimée et vous a posé la question : « Pourquoi ne pas recruter plus de cadres intermédiaires plutôt pour aider les cadres déjà en place qui commencent à être surbookés ? », et peu importe les branches. Ce n'est pas spécifiquement dédié à ce projet-là, parce que j'ai d'autres exemples pour d'autres branches, d'autres secteurs où on le vit aussi au niveau de l'encadrement, parce que c'est un vrai problème de management de haut niveau et pas essentiellement un problème de cadres pour faire faire. Dans ce contexte-là, effectivement, avec cette grosse réserve, ce sera un avis défavorable.

M. ARNAUD, Direction : Merci. Pour la CFTC ?

Mme LEBERNADY, CFTC : Pour la CFTC, l'idée est bonne, mais les modifications, en fait, ça reste encore un peu flou, parce qu'on parle beaucoup des managers, mais par rapport aux délégués, la charge de travail, comment va s'orienter le travail en lui-même, on n'en parle pas du tout dans la note. Pour la CFTC, ce sera donc un vote contre.

M. ARNAUD, Direction : Force Ouvrière.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Force Ouvrière est opposée à la disparition de postes, que ce soit des agents employés ou des coordonnateurs. On constate qu'il y a un poste qui disparaît, d'autant plus qu'il y a une incertitude sur le nom futur du service. Force Ouvrière vote donc contre.

M. ARNAUD, Direction : Nous avons donc un vote défavorable à l'unanimité par 12 votes contre. Merci à tous. Je vous propose qu'on fasse la pause déjeuner maintenant et qu'on se revoie à 14 heures pile.

La séance est suspendue.

Mme DUCHER, Direction : Mesdames et Messieurs, on va recommencer. On va reprendre un petit tour de table. On commence à gauche, si c'est bon pour vous ?

M. ARNAUD, Direction : Pour la Direction, Sébastien ARNAUD.

Mme RODRIGUEZ : Mélanie RODRIGUEZ.

Mme DUCHER, Direction : Alice DUCHER.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, Christina RODRIGUES-MARTINS, suppléante, en remplacement de Madame Fabienne PERRIOT-LEFUR. Pour cet après-midi, j'excuse notre élue titulaire Nesrine LAHLOU, et aussi notre représentante syndicale, Madame Muriel MAMAN.

Mme LECONTE, CFDT : Stéphanie LECONTE, suppléante CFDT, remplace Virginie DUMARCAY, titulaire CFDT.

M. SEREMES, CFTC : Dominique SEREMES, élu CFTC.

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, élue CFTC. J'excuse Laura FABER-LOLLIA, Maeva HIMED, Florent ROUCHAUD.

Mme DOUIS, CFTC : Julie DOUIS, élue CFTC.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Delphine DOUIS-MAXI, suppléante CFTC. Je remplace Maeva HIMED.

Mme BILAU, CFTC : Stéphanie BILAU, représentante syndicale CFTC.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Madame HAMMOU Nadia, élue suppléante Force ouvrière, en remplacement de Monsieur Sébastien ALLIGIER.

M. CHAOUCH, CGT-FO : Monsieur CHAOUCH, suppléant FO, en remplacement de Dalila OUCHENE, titulaire.

M. OLIVEIRA, CGT-FO : Tomé OLIVEIRA, élu FO suppléant en remplacement de Leila HAMMOU.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Antoine GIAMBIAGGI, élu titulaire Force Ouvrière.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Mesdames FRAIOUI et IAAICH, que j'ai oublié d'excuser ce matin.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Aicha et Edmond arrivent.

Point 5 : Bilan annuel de l'Hygiène, de la Sécurité et des Conditions de travail – Exercice 2022 - AVIS

M. ARNAUD, Direction : On reprend l'ordre du jour au point 5 qui est relatif au bilan annuel de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail. Il s'agit de notre bilan 2022.

Madame RODRIGUEZ, peut-être quelques mots avant qu'on prenne les questions ? Non. Alors les questions directement.

Mme DUCHER, Direction : C'est un ensemble extrêmement complet qui fait de très nombreuses pages. Ce n'est pas synthétisable. Normalement, vous les avez eus dans les délais permettant une lecture. C'est un document obligatoire, pour ceux qui ne le savent pas, dans son principe et dans sa forme. La forme qui vous est présentée là est réglementaire. Voilà ce qu'on pouvait dire en introduction. Si vous avez des questions sur des points précis, Mélanie, qui suit l'ensemble de ces activités pourra vous répondre.

Pas d'autres questions ? Madame DOUIS, on vous écoute.

Mme DOUIS, CFTC : J'ai juste une petite interrogation sur la page 4. Le tableau effectif moyen mensuel, vous avez notifié 191 hommes, 52 femmes en ingénieurs et cadres. On va passer au total directement, 1 043 hommes et 208 femmes. N'y a-t-il pas une erreur ? C'est tout. Merci.

Mme DUCHER, Direction : Merci Madame DOUIS. Monsieur GIAMBIAGGI, c'est à vous pour votre question qui ne concerne pas le tableau de la page 4.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais remercier la rédactrice, parce que c'est un gros boulot de consigner pas mal de choses, et puis ça contient pas mal d'éléments. Nous, quand on fait un rapport d'activité tous les trois ans, c'est le genre de document qu'on regarde un petit peu, voir s'il n'y a pas des choses intéressantes qu'on n'aurait pas identifiées par ailleurs.

J'ai une petite question, mais c'est plutôt pour la Direction. On parle de UIPATH, ce serait bien d'avoir une prochaine AP, un petit point d'étape, parce que nous, on connaissait les contrôles Puma, mais si j'ai bien compris, il y a d'autres scénarios GDB qui ont été ajoutés. Comme c'était aussi prévu pour tout ce qui est IJ maladie et frais de santé, où ça en est ? Un petit point, peut-être pas forcément en août, en septembre ou quand vous pouvez. Ce serait appréciable parce qu'en fait, on n'a pas vraiment d'infos depuis l'annonce de la mise en œuvre, et je pense que ce serait intéressant. C'est tout.

Mme DUCHER, Direction : Merci, Monsieur GIAMBIAGGI. Madame LEBERNADY.

Mme LEBERNADY, CFTC : Sur la page 3, vous parlez des actions du service de santé au travail. Poursuite de prévention des risques psychosociaux, qu'est-ce que vous avez fait en début d'année 2023, et qu'est-ce qu'il reste encore à aborder ? Si vous pouvez juste faire un petit récap. sur ça ?

Mme RODRIGUEZ : Tu es sur le programme. C'est le point d'après.

Mme LEBERNADY, CFTC : Pardon, ce sera après, ma question.

Mme DUCHER, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ou remarques sur ce document ?

M. ARNAUD, Direction : Je peux faire un point sur UIPATH si vous voulez, histoire de meubler un peu.

Mme DUCHER, Direction : Pardon, je n'avais pas vu vos questions.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Ma précédente question, c'est par rapport aux autres sociétés en page 5. Il y en a dix pour cette année. L'année dernière, en 2021, il y en avait neuf, donc il y a une autre société en plus. J'ai demandé la liste pour savoir quelle est cette autre société en plus. Concernant la page numéro 6, les nombres d'accidents non assortis à un accident de travail, au total, pour les accidents de travail, il y en a 15. Pour les accidents de trajet, il y en a 22, contre 14 l'année dernière. Il y a quand même une certaine augmentation. Je voudrais donc savoir, dans ce contexte d'accident non assorti à un arrêt de travail, comment ça s'explique, parce qu'il y a beaucoup plus de télétravail, donc susceptiblement beaucoup moins de trajets. Je ne me l'explique donc pas, même si effectivement on est très stressé de venir au travail par rapport au fait qu'on préfère rester en télétravail. Donc on galope, des accidents de trottinette, de sortie de bus, oui, il y en a pas mal. On les voit passer en CSSCT, mais ça n'explique pas tout. S'il y avait possibilité d'avoir un affinage là-dessus ou pas de l'explication. Pour l'instant, ça sera déjà ça.

Mme DUCHER, Direction : Du coup, on a répondu à la question de Madame DOUIS, effectivement, il y a bien un échange de colonnes entre les hommes et les femmes. Monsieur GIAMBIAGGI, finalement, n'avait pas vraiment posé de questions, mais ça a l'air de venir. On va prendre vos questions, comme ça, on répondra à tout.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Moi, c'était juste une petite question concernant le nombre d'accidents du travail. Nombre total d'accidents survenus aux salariés, 65, nombre d'accidents mentionnés sur le registre, 2, nombre d'accidents ayant fait l'objet d'une déclaration d'accident, 63. Pourquoi il n'y a pas 65 déclarations de faites pour les 65 accidents qu'il y a eus dans l'organisme ? Parce que même si c'est mentionné sur le registre de l'infirmier, l'employeur se doit d'établir la déclaration dans les 48 heures, dès qu'il a connaissance de l'accident.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'essaie de poser une question longue, comme ça, Mélanie va pouvoir plus facilement prendre le temps pour la question de Nadia. Non, c'est juste la remarque que je fais tous les ans, c'est que moi, j'aime bien un petit indicateur qu'on nous donne dans ce rapport, c'est le nombre d'heures travaillées. En fait, sur 2022, on est à 1 786 217 heures travaillées. En fait, bon an mal an, en général, on était plus ou moins à deux millions. Donc là, ça a beaucoup baissé. D'autant plus que je viens de regarder, on a à peu près 90 000 heures supplémentaires. Il me semble qu'on n'a jamais eu, de mémoire de mes mandats d'élus, un nombre d'heures travaillées aussi bas.

Mme DUCHER, Direction : OK. Du coup, on répond aux questions. On commence par celle de Madame RODRIGUES-MARTINS sur la cinquième société extérieure.

Mme RODRIGUEZ : Concernant les entreprises extérieures, autres sociétés, effectivement, on en avait neuf l'année dernière et on en a dix cette année, mais ce n'est pas le nombre d'entreprises, c'est le nombre de salariés. Il peut donc y avoir une différence d'un salarié sur l'ensemble. Après, je peux reprendre avec vous les entreprises, si vous voulez. Il y a Marguereat, il y a Aston pour l'accueil, il y a Sogetim pour la maintenance, il y a Ipal et également Phone Régie.

L'augmentation d'accidents de trajet, honnêtement, je n'ai pas forcément d'explications. C'est difficile d'avoir des explications sur ce type d'accidents. C'est des chutes sur le trajet ou des accidents de voiture. Je n'ai pas forcément d'explication sur l'augmentation du nombre.

Sur la correspondance entre le nombre d'accidents survenus et le nombre de déclarations d'accidents, je n'ai pas la réponse non plus. Il me semblait que les accidents mentionnés sur le registre n'étaient pas forcément déclarés, il me semble. Parce que, justement, le but de les inscrire dans le registre, c'est de diminuer l'administratif, si ce n'est pas un accident « grave » qui entraîne des conséquences par la suite.

Mme HAMMOU, CGT-FO : C'est une obligation de l'employeur d'établir la déclaration d'accident, parce que même si c'est bénin au début, il peut y avoir une aggravation de l'état.

Mme RODRIGUEZ : Justement, l'avantage de le mettre sur le registre, c'est que s'il y a plus tard une survenue d'une quelconque conséquence, on peut ensuite faire la déclaration plus tard. A vérifier, mais il me semble que Ludwina SOSTER, quand elle avait fait sa présentation, elle l'avait présentée comme ça. Il me semble que c'est ça, mais je vais vérifier.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Oui, mais c'est une obligation de l'employeur de faire la déclaration d'accident, même si c'est enregistré au niveau du registre de l'infirmerie. C'est un accident qui se passe en temps et lieu de travail, l'employeur en a connaissance et a 48 heures pour établir la déclaration. Après, il y a une case spécifique sur la déclaration où on coche que la personne a un accident bénin, et elle est inscrite au registre de l'infirmerie. Mais ça ne doit pas se substituer à la déclaration d'accident.

Mme RODRIGUEZ : Je vais regarder. Merci.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai une question, ce sera peut-être plus Nadia, du coup, mais on peut s'affranchir de la Direction de temps en temps. S'il n'y a pas de certificat médical initial, est-ce que c'est quand même dans les tableaux ? un certificat médical initial, il n'y a pas forcément un arrêt. C'est le document où le médecin constate, il peut prescrire un arrêt ou pas. Est-ce que quand il n'y a pas de CMI, c'est quand même dans le tableau ? C'est ma question.

M. ARNAUD, Direction : L'enregistrement est fait au départ de la procédure. On s'affranchit de l'instruction. Toute la phase instruction et de reconnaissance, etc., ou même arrêt, elle est indépendante. Nous, on enregistre vraiment ce qui est survenu, ce qui a été déclaré soit sur le registre, soit qui a fait l'objet d'une DAT. La seule chose que je voulais dire, c'est que parfois, l'employeur n'a même pas connaissance qu'il y avait eu un accident de travail. On le découvre *a posteriori*. On découvre par les arrêts de travail.

Mme DUCHER, Direction : Et sur le nombre d'heures travaillées.

M. ARNAUD, Direction : On va regarder si on a les rapports des années précédentes sur le nombre d'heures travaillées très bas. C'est un peu contre-intuitif, parce qu'en fait, en 2022, on a quand même une grosse activité. Il y avait une partie de Contact Tracing moins qu'en 2021, sans doute. En 2020 et 2021, on a eu des records d'effectifs, mais il faudrait comparer, par exemple, avec 2019. Après, quand on va comparer 2019 et 2022, il n'est pas illogique qu'il y ait une baisse d'effectif aussi.

Mme DUCHER, Direction : Il y a forcément un effet volume de personnes qui travaillent dans l'entreprise, mais du coup, on va quand même regarder les chiffres.

M. ARNAUD, Direction : Sur le projet UIPATH, les assistants digitaux, on pourrait être amené effectivement à vous représenter quelques éléments. C'est un élément qui fera partie du CPG, sans doute, donc on sera amené à en reparler peut-être à ce moment-là aussi. Vous dire

qu'à ce stade, en fait, il y a eu des scénarios passés uniquement sur la GDB. Le premier scénario, c'était les non consommant, et ils ont étendu après avec un deuxième scénario qui concernait aussi les consommant. Là, en ce moment, ils sont en train de passer les résidents fiscaux qui est un autre contrôle GDB.

Pour l'instant, on est donc vraiment sur des contrôles de listing GDB, et sur ce qui arrive ensuite, il y a par exemple un scénario qui a été développé par la CPAM, qui concerne le rattachement des enfants, qui a été développé et qui est fonctionnel. Maintenant, on attend d'avoir de la disponibilité sur la plateforme pour pouvoir le passer. Il y en a un autre sur les changements de noms d'usage. Il y a beaucoup de choses qui concernent la GDB, en fait. Et sur les IJ, il n'y a pas grand-chose qui est sorti, pour l'instant, malheureusement. Et sur les frais de santé également. Les principaux développements qui ont eu cours sont plutôt sur la gestion des bénéficiaires.

Vous dire que la plateforme, en l'état, avec les contrôles Puma, elle est déjà beaucoup utilisée par ça. Il y a un enjeu, sur l'année qui vient, d'augmenter la taille de la plateforme pour qu'elle puisse accueillir plus de scénarios et des scénarios différents. Voilà à grands traits les quelques nouveautés. Sinon, le rôle de la Caisse est toujours confirmé, y compris, je pense, sur la période à venir, à la fois sur son rôle d'exploitant, on assure l'exploitation avec Avignon et sur son rôle de développeur.

Je vous parlais du scénario sur les rattachements d'enfants, on travaille aussi un petit scénario CNGP sur les bordereaux indemnités journalières, la saisie automatisée des bordereaux indemnités journalières. On va commencer aussi des réflexions pour travailler sur les créances, notamment les créances pour absence de pièces justificatives, avec une activité assez lourde à gérer. On vous fera un point un peu plus précis. On en reparlera aussi au moment où on présentera les orientations CPG. Nous pourrons vous faire un point spécifique sur l'état de notre plateforme.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Si 2020 vous intéresse, il y avait 1 876 220 heures, mais il y a eu pas mal de dispenses. Je reviens vers vous pour 2019.

Mme DUCHER, Direction : Est-ce que c'est bon pour vous sur ce bilan ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En 2019, on avait 2 079 458 heures, et là, on est à 1 786 000 heures, tout en sachant qu'en 2019, il y avait très peu d'heures supplémentaires par rapport à cette année ou il y en a beaucoup.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Page 22, concernant les études statistiques des rapports d'incident et leurs conséquences, sur trois années de suite, il n'y a que huit rapports qui ont été déclarés. C'est vraiment très étonnant. On en discute aussi en CSSCT, puisqu'on les étudie en CSSCT, les rapports d'incident. La réalité, est-ce qu'ils sont vraiment tous remontés ? Est-ce qu'ils sont vraiment tous déclarés ? Je ne pense pas, mais avec le déploiement de masse du télétravail, ce n'est pas pour autant justement qu'il y a moins de rapports d'incidents. Parce que quand on voit ce qu'il y a comme rapports d'incident, la plupart du temps, c'est plus sur la PFS, ces derniers temps. C'est donc des incivilités, des agressions verbales, téléphoniques, etc., qui existent aussi à l'accueil physique. Mais comme ce n'est que sur rendez-vous, c'est très sécurisé, les rapports d'incident au niveau physique. Je suis très étonnée quand même de ce bilan. Je voudrais donc être sûre qu'il n'y a pas d'erreur de comptabilisation.

Ensuite, on passe à la page 28. Concernant les vacations de la psychologue du travail, il est marqué qu'en 2022, il y a eu 22 journées pleines de consultations. Quand on compare à l'année dernière, en 2021, il y a eu 242 journées pleines de consultations. Je ne comprends pas. 242 journées pleines en 2021 pour passer qu'à deux journées pleines de consultations, il y a une coquille. Je parle au comparatif de l'année dernière. L'année dernière, en 2021 s'est tenu un total de 242 journées pleines de consultations. Donc je voulais savoir pourquoi il y a moins de consultations en 2022. On passe pratiquement à 99 % de consultations en moins de la psychologue en 2022 par rapport à 2021, si on fait le comparatif. C'était donc juste une interrogation qui est liée à une coquille. OK, je l'entends.

Mme DUCHER, Direction : Il y a une coquille, sinon, ça voudrait dire que la psychologue du travail intervient chez nous quasiment tous les jours ouvrés de l'année, ce qui n'est quand même pas le cas.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant la cellule RH, elle a été saisie neuf fois, donc un petit peu plus que l'année dernière, toujours pour le même motif, principalement pour des motifs souhaités de mobilité. Est-ce que du coup, suite à la saisine de la cellule RH, des souhaits de mobilité ont bien pu être mis en place pour les agents qui ont été reçus, puisque sur les neuf, il y en a deux qui n'ont pas pu être reçus suite à leur absence. Est-ce qu'il y a eu des suites qui ont abouti ?

Mme DUCHER, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Non. Sur les rapports d'incidence, sont-ils vraiment tous déclarés ? Il faut quand même avoir en tête qu'un incident, c'est quelque chose aussi en partie de subjectif, et ça fait notamment référence à votre capacité à canaliser le mécontentement ou la fragilité de la personne qui est en face de vous. Donc peut-être que moi, face à une situation, je vais faire une déclaration d'incident et que mon collègue qui éventuellement est moins expérimenté ou qui est plus fragile ou plus en difficulté face à un assuré mécontent, va avoir plus de difficultés et il va déclarer l'incident. Pour répondre à votre question, tous les incidents sont-ils déclarés ? Je pense que non, soyons clairs. Je suis sûre que non, ils sont déclarés par les salariés qui se sentent mis en difficulté par ce qui s'est passé. Je ne sais pas si vous en êtes d'accord.

M. CHAOUCH, CGT-FO : Sinon, il y aurait beaucoup d'incidents déclarés à l'accueil.

Mme DUCHER, Direction : C'est ça. En fait, c'est la capacité finalement de l'individu à gérer la situation ou le sentiment que, là, c'est allé trop loin, machin, qui va faire qu'on déclare ou pas.

Mme DOUIS, CFTC : C'est un fait. De toute façon, à l'accueil, après, c'est notre métier. On est habitué à avoir des situations complexes. Très sincèrement, on ne déclare pas les incidents. Même si on devrait, j'avoue qu'on ne le fait pas.

Mme DUCHER, Direction : En tout cas, pas tous, tout le temps. Pour répondre à votre question, nous avons la conviction et la certitude au niveau de la Direction que tous les incidents ne sont pas déclarés. En revanche, cette procédure existe et elle permet en tout cas, quand un salarié estime que le truc allait trop loin, qu'il s'est senti en difficulté, en fragilité, que l'assuré va trop loin, etc., au moins de déclarer pour qu'il y ait une action de la caisse.

M. ARNAUD, Direction : On met un point d'honneur, par contre, à suivre les incidents. Je signe énormément de courriers dans lesquels on détaille ce qu'il s'est passé. On reprend les

propos de l'assuré. On le fait, parce qu'on se dit que s'il y a récurrence, c'est plus facile d'aller saisir après le procureur en disant : « Regardez, on a fait un premier courrier, il y a eu une récurrence, etc. » Il faut aussi lire les déclarations d'incidents dans cette perspective-là, et au niveau des collègues, c'est ce qui doit être remonté. C'est-à-dire qu'à un moment donné, s'il y a des comportements qui ne sont pas tolérables et peut-être pour des salariés ou des assurés auxquels vous avez déjà eu à faire et qui ont déjà eu le même type de comportement, à un moment donné, il faut dire stop. Ça nous permet aussi de retracer ce qu'il s'est passé. On reprend les propos. Le travail qui est fait au moment d'une déclaration n'est jamais inutile.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Est-ce que je peux juste dire quelque chose, mais ce n'est pas une question ? Ça concerne l'accueil. C'est une préconisation, pour moi. Quand vous avez des personnes qui sont à l'accueil où il y a un incident, de ne pas tout tracer non plus sur Medialog. Parce que du coup, j'avais fait une formation à l'époque, relations clients, et on nous disait surtout de ne pas écrire « assuré virulent », parce que le souci, c'est qu'ensuite, quand il fait des réclamations, il est lésé, parce que les personnes ne vont pas appeler l'assuré, parce qu'elles vont avoir peur d'avoir affaire à quelqu'un... Moi, j'ai fait beaucoup d'accueil aussi, je ne suis pas pour faire remonter des incidents parce que la personne, ce n'est pas contre nous, c'est plus contre l'institution parce qu'elle n'a pas été payée. Il faut relativiser.

M. ARNAUD, Direction : C'est plus qu'une recommandation. Le fait d'être extrêmement factuel et de ne pas qualifier les comportements d'assurés sur les dialogues, c'est une préconisation. En cas de contrôle de la CNIL sur les déclarations, c'est la première chose qu'ils vont venir regarder, ce qui est retracé dans nos outils, s'il n'y a pas de caractère discriminatoire, etc. Le support de déclaration d'incident est un support dont la diffusion est limitée et qui est destiné à la Direction, qui est destiné, derrière, à pouvoir retracer dans une relation singulière entre l'organisme et l'assuré, le fait qu'il doit un minimum de respect quand il vient voir des agents dépositaires du service public et qu'il ne peut pas faire n'importe quoi, s'adresser à elle de manière grossière, etc. Et ça, ça permet de rappeler à leurs obligations qui sont des obligations légales. Vous et moi, on a des obligations légales quand on va voir des agents du service public. Il faut bien distinguer la procédure sur Medialog de la déclaration d'incident.

Mme DUCHER, Direction : Je finis les questions, il en restait une sur la cellule d'écoute RH. Je ne peux pas vous donner trop de détails, parce que vous l'avez compris, il n'y en a pas beaucoup. Si je commence à donner un peu trop de détails, on peut vite... les actions qui sont mises en œuvre la plupart du temps, ça peut être soit un accompagnement à la mobilité, parce qu'il y a des gens qui saisissent la cellule d'écoute RH, alors qu'en fait, ils ont envie de changer de job, mais ils n'ont jamais postulé. A un moment donné, quand on n'est pas bien dans son emploi, la première action à mener, c'est d'être acteur de son parcours professionnel et de s'engager dans des démarches de postulation. Enfin bref, nous sommes enregistrés, donc je poursuis, mais en tout cas, c'est la position qui est la nôtre. Je vous dis que la cellule d'écoute RH, c'est déjà la première chose qu'on dit, parce que souvent, il y a ce problème-là.

Le deuxième élément, il y a des gens qui viennent parce qu'ils sont en difficulté sur leur emploi, mais qui aussi ne se retrouvent plus tout simplement à la Sécu. En fait, finalement, la cellule d'écoute RH tourne un peu à l'entretien de présentation des dispositifs de formation, de transition professionnelle, etc. Dans le lot, il y a aussi des gens qui, aujourd'hui, sont dans le cadre d'une reconversion. Et puis, troisième élément, dans un certain nombre de cas, je rejoins ce que je disais tout à l'heure sur les lettres de mission, il y a des personnes à qui on a proposé

des lettres de mission, qui pouvaient être sur un emploi depuis longtemps, qui avaient déjà engagé des démarches de postulation pour lesquelles cela n'avait pas fonctionné. Pour soutenir leur démarche de candidature, on leur a proposé des lettres de mission qui viennent se mettre en ligne sur leur CV, puis en expérience aussi pour améliorer leurs profils, en tout cas, l'adéquation de leurs profils avec leurs souhaits d'évolution. *Grosso modo*, on est là-dessus.

Parfois, il y a aussi des situations de santé, et dans ce cas-là, on oriente la personne vers le médecin du travail, évidemment. Donc *grosso modo*, ce sont les grandes catégories d'actions qui sont menées par la cellule d'écoute RH.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : J'entends, par contre, pour ce qui est de la lettre de mission, si on se rapporte à ce qu'on a échangé avant la pause déjeuner, je ne pense pas que la lettre de mission liée au précédent point était liée à une saisine de la cellule RH. Passons.

Sinon, ma question n'était pas, sur les neuf agents qui ont été reçus, parce qu'ils ont saisi la cellule RH, combien il y en a eu qui ont abouti à une mobilité ? C'était : « Est-ce qu'il y en a eu ? » Oui, très bien. Non. J'attendais juste ça comme réponse.

Mme DUCHER, Direction : J'ai cru les suites données. Oui, il y en a eu.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Effectivement, comme vous disiez, si vous rentrez dans le détail, on peut identifier très bien les personnes. Mais je ne voulais pas identifier qui que ce soit. C'était juste, est-ce qu'il y a eu des suites données, des débouchés ? Oui, super. Non.

Mme DUCHER, Direction : Vous voyez, je suis allée trop loin dans le détail.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'est très bien, merci.

Mme DUCHER, Direction : Oui, il y a eu des suites et des débouchés. Du coup, Monsieur GIAMBIAGGI, vous aviez une question.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais revenir sur les rapports d'incidents. En fait, il y a des petits incidents et il y a de gros incidents. Il faut vraiment faire le nécessaire pour que les gros incidents soient tracés, quitte à avoir un registre des incidents bénins. Pour les petits incidents, pourquoi pas ? Et il faudrait aussi peut-être inciter éventuellement les vigiles à faire des rapports d'incidents. Ce n'est pas notre personnel, mais c'est nos assurés. Donc à mon sens, les vigiles devraient pouvoir faire des rapports d'incident. Après, les vigiles sont surtout en ELS et on ne connaît pas forcément l'identité de la personne, mais faire remonter les choses. Vous allez pouvoir peut-être me confirmer, peut-être qu'avec des recherches, je ne sais pas comment vous pouvez, mais en tout cas... j'ai perdu le fil de ma pensée. Les agents en libre-service.

Mme DUCHER, Direction : On a compris l'idée générale. On n'est pas opposé sur le principe.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On en a eu quelques-uns, mais des gros.

Mme DUCHER, Direction : Après, je dirais que plus encore que l'agent d'accueil, le vigile, c'est son job de gérer les situations de tension. C'est-à-dire qu'en fait, vous risquez d'avoir 100 % de leur activité hors temps de poste.

M. ARNAUD, Direction : J'ai en mémoire une situation dans laquelle on avait eu un incident assez grave avec un vigile, qui avait abouti à un courrier à l'assuré qui avait été pris en charge

par la Caisse, et un appui de la Caisse aussi au fait que le vigile porte plainte. C'est déjà arrivé sur des incidents assez graves, au moins une fois. J'en ai un en mémoire. Après, c'est vrai que sur l'orientation générale, de leur permettre de déclarer un certain nombre d'incidents, oui, on a le moyen, si on arrive à identifier l'assuré. Parce que le problème de l'ELS, c'est qu'autant en rendez-vous ou au téléphone, on va réussir à identifier l'assuré, autant en ELS, parfois, et au stade du vigile, on ne sait pas qui c'est.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On sait aussi que les vigiles, de toute façon, ils ont l'expérience, ils savent désamorcer une situation.

Mme DOUIS, CFTC : Ça dépend du vigile.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je ne sais pas, je faisais confiance à leur expertise. Déjà, la première méthode, je pense, c'est d'ignorer. Je pense que le B.a-ba, c'est d'ignorer et ça désamorce la plupart des...

Mme DOUIS, CFTC : *Inaudible*

Mme DUCHER, Direction : C'est sûr que si le vigile crée l'incident, c'est compliqué. C'est vrai que voilà, ça peut être un problème. Est-ce qu'il y avait d'autres questions sur ce point ou est-ce que nous pouvons passer au recueil des avis ? C'est bon pour vous ? Alors on commence par la CFDT.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'est pas une obligation, on peut varier.

M. ARNAUD, Direction : Je vais buguer si ce n'est pas la CFDT qui commence.

Mme DUCHER, Direction : Ce sera donc la CFDT pour être conforme à nos us et coutumes. Allez-y, on vous écoute.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, au regard de ce bilan annuel de l'Hygiène, de Sécurité et des conditions de travail de l'exercice 2022, lorsque l'on voit qu'il y a des choses qui finalement ne sont pas en faveur d'améliorer certaines choses, ne serait-ce que le petit point noir qui me gêne et que l'on plébiscite dans ce rapport (cela a commencé l'année dernière), mais c'est encore bien appuyé cette année, c'est les réseaux des maisons France Services. Le déploiement massif de nouveaux outils, on ne les compte plus. De la page 32 à la page 33, tout est listé, il y a plus de 33 applicatifs. Rien n'est fait pour faciliter les choses ou vraiment améliorer les choses. Ça complexifie tout, donc ce sera un avis défavorable.

Mme DUCHER, Direction : Merci. On va recueillir l'avis de la CFTC.

Mme LEBERNADY, CFTC : Pour la CFTC, ce sera un vote contre.

Mme DUCHER, Direction : Nous allons recueillir l'avis de Force Ouvrière.

M. MARQUES, CGT-FO : C'est normal, dans ce contexte, que vous nous indiquiez tous les facteurs qui ont pu avoir un impact sur l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail des salariés. Je suis néanmoins un peu étonné qu'il n'y ait pas une conclusion exhaustive et globale. Je suis également surpris d'une baisse constatée des risques psychosociaux. Et, bien sûr, aucun des projets de la Direction ne semble avoir d'impact négatif constaté sur les conditions de travail des agents. Je vais prendre un exemple totalement au hasard, le réseau France Services que vous évoquez. Il peut sembler logique d'en parler, mais il manque un passage qui me semble

important, c'est l'inquiétude que cela génère parmi les agents d'accueil. A tort ou à raison, ils craignent pour la pérennité de leur métier et aucune solution ne semblerait apportée. L'obligation de sécurité et de résultat d'un employeur concerne aussi la santé psychique des salariés. Ce qu'on constate, c'est que les conflits, les pressions, le sentiment d'insécurité grandissent parmi tous les agents de la Sécurité sociale du Val-de-Marne. Les rapports se tendent à tous les niveaux. Cette ambiance délétère n'existait pas il y a encore quelques années. Le manque de reconnaissance pour les efforts consentis, par exemple suite à la période Covid, notamment financière, la pression constante dans certains secteurs, les changements de procédure d'une semaine sur l'autre rendent le travail déplaisant et la présence sur site évitée dans la mesure du possible.

Le télétravail a permis à nombre d'agents de se rendre compte qu'ils sont plus sereins à leur domicile, et pas seulement parce qu'ils n'ont pas leurs trajets à effectuer. Quand les salariés ou les organisations syndicales font appel à la Direction pour signaler ces problèmes, il est fréquemment répondu qu'il s'agit d'un ressenti mot à la mode désormais, pour minimiser les problématiques, et pas seulement à la CPAM 94, mais dans toute l'institution. Bien qu'il soit difficilement démontrable que l'employeur ne répond pas à ses obligations, les organisations syndicales, qui sont proches des salariés se rendent bien compte qu'il y a une forte dégradation des rapports humains au sein de l'organisme et notre analyse met en cause les conditions de travail qui sont de plus en plus difficiles, contrairement à ce que les apparences pourraient suggérer. Malgré le fait qu'on puisse éventuellement admettre que la Direction fait avec ce qu'elle a, elle n'avait pas en capacité de mettre les moyens nécessaires pour que les conditions de travail s'améliorent à la mesure des besoins, parce que c'est une problématique dont elle sous-estime l'ampleur. Nous ne pouvons cautionner un bilan social qui ne tient que très partiellement compte de ce problème qui, de notre point de vue, est l'enjeu majeur actuel en matière de conditions de travail.

Mme DUCHER, Direction : Merci, Monsieur MARQUES, pour votre avis. Du coup, on va passer au programme.

M. ARNAUD, Direction : On a donc un avis défavorable à l'unanimité. On passe effectivement au point, le point 6, qui est le programme annuel 2023 de la prévention des risques professionnels et des conditions de travail, le PRACT.

Point 6 : Programme annuel 2023 de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail - AVIS

Mme DUCHER, Direction : On va dire que ce sera programme 2, après quatrième GED. C'est le pendant de ce qu'on vient de voir à l'instant, qui était la partie bilan. Là, on est sur la partie programme. Vous voulez introduire quelque chose, Mélanie ?

Mme RODRIGUEZ : Non.

Mme DUCHER, Direction : Donc là, c'est pareil, on est sur une obligation réglementaire de présenter ceci. Vous avez pu en prendre connaissance. Il y a un certain nombre de pages également. On va passer directement au recueil des questions.

Je prends Madame LEBERNARDY, puisqu'elle s'est inscrite il y a déjà une demi-heure.

Et Madame RODRIGUES-MARTINS. Est-ce qu'il y a d'autres personnes ? Monsieur GIAMBIAGGI. Il y avait d'autres personnes après Monsieur GIAMBIAGGI ? Non, pas à ce stade.

Mme LEBERNADY, CFTC : Du coup, les actions du service de santé au travail, vous parlez de la poursuite de la prévention des risques psychosociaux sociaux. Qu'est-ce qui a été fait déjà de janvier à maintenant et qu'est-ce qu'il reste à mettre en place ?

Sur la page 4, vous indiquez : « Vérification de la mise à jour des vaccins en fonction des postes de travail et la prescription de vaccins si nécessaire pour la mise à jour par le médecin traitant, etc. » Comment allez-vous avoir les informations ? Demandez-vous le carnet de santé ? Est-ce que je peux avoir un peu plus d'informations ? Parce que du coup, je ne sais pas comment vous allez avoir les informations et comment vous allez le traiter ? Je ne sais pas.

Mme DUCHER, Direction : Nous avons pris la question.

Mme LEBERNADY, CFTC : Page 9, les ateliers numériques, vous indiquez : « Il est prévu de déployer ces ateliers dans d'autres espaces d'accueil, notamment la structure de Mont Mesly, en juin-juillet 2023 ». Est-ce que vous avez un retour, même si on n'est pas vraiment fin juillet ?

Au niveau de la MAS, toujours pages 9 et 10, vous parlez de cloisons. Est-ce que c'est déjà fait ? C'est prévu quand, si ce n'est pas déjà fait, les cloisons acoustiques des tests ? Après, pareil, toujours page 10, au sein des accueils, on parle des casques. Des tests vont être réalisés en septembre-octobre. Du coup, Monsieur SERESMES m'a dit que pour Thiais, ça n'a pas été fait au niveau des tests de casques. Est-ce qu'on peut faire un point sur ça ?

Page 10, on parle de la prévention des RPS par la formation et la reconnaissance au travail. Est-ce qu'en fait, les agents, vous nous avez indiqué, lors d'une question qu'on avait faite, lors d'une CTR, que le catalogue de formations était disponible et tout ça, mais on ne le voit pas tout le temps ? Est-ce que le chemin peut être réindiqué, parce que je pense que, lors des EAEA, tout le monde n'a pas connaissance de toutes les possibilités ? Je vous l'avais déjà posé lors d'une question de CTR.

Page 11, on parle du coaching individuel et collectif et atelier de co-développement par rapport aux managers, notamment sur l'offre UCANSS. Est-ce qu'on pourrait avoir un peu plus de précisions ou d'informations si vous en avez ? Ce sera tout.

Mme DUCHER, Direction : Merci. Madame RODRIGUES-MARTINS, c'est à vous.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Merci. Alors, première question, page 5, concernant les prévisions budgétaires 2023, travaux et prestations de services, pour ce qui est des dépenses pour le contrat de ménage et de nettoyage, c'est beaucoup plus important que l'année dernière. On est à 446 310,25 euros pour 2023. L'année dernière, 392 520 euros. Je voudrais savoir si c'est le même prestataire de ménage. Vu qu'on a moins de superficie de ménages à faire, pourquoi il y a une augmentation des dépenses de ménage ? Est-ce lié au fait qu'ici, sur le nouveau siège, il y a de la moquette et que c'est une prestation supplémentaire qu'il faut demander, à la demande, ou qui doit être réalisée *a minima* tous les six mois, si je ne me trompe pas ? Je me posais la question.

Au niveau des autres prestations, le coût est beaucoup moindre par rapport à l'année dernière. Du coup, cela concerne-t-il toujours les mêmes cinq autres sociétés qu'on a vues tout à l'heure. Pour quelle société sont les autres prestations, pour un montant de 69 889,28 centimes.

Ensuite, concernant la page numéro 6, dispositions susceptibles de modifier les conditions de travail pour l'année 2023. Il est dit, en phrase d'introduction sur ce chapitre qu'on attaque une nouvelle année de période conventionnelle avec un nouveau contrat pluriannuel de gestion 2023-2027. La COG vient juste d'être signée, le 26 juin 2023. Du coup, la déclinaison du CPG au niveau local n'est pas connue à mon sens. J'aimerais donc savoir, suite à cette petite phrase d'introduction, si c'est pour le mois prochain que vous allez nous faire une présentation du CPG 2023-2027 ou pas ?

Ensuite, page 8, concernant le site de Charenton, il est indiqué que les locaux ont été libérés anciennement par la CRAMIF qui y était, puisqu'elle a été transférée à l'espace Ameli de Champigny, et que ces espaces-là doivent être vendus. Le vidage du site est en cours et une remise en état sera effectuée par le service Travaux et maintenance. Lors de la CTR du 15 juin 2023, on avait demandé justement quand serait vendu ce site, puisqu'il devait être vendu sur le premier semestre 2023, et on nous a répondu que pour l'instant, il ne pouvait pas être vendu, parce qu'il y avait eu un dégât des eaux sur place, donc du coup, en amont, il fallait tout remettre un petit peu aux normes pour la mise en vente. Je voudrais donc savoir où en est ce dégât des eaux, et quand vous envisagez de vraiment mettre en vente le site de Charenton, puisqu'apparemment, c'est suspendu pour l'instant. Voilà pour cette première rafale de questions.

Mme DUCHER, Direction : Merci, Madame RODRIGUES-MARTINS. C'est à vous, Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai plusieurs éléments, plusieurs questions. Je suis en fait à cheval sur les pages 6 et 7. Nombre de transactions sur les bornes, c'était la dernière réunion plénière, il me semble, vous avez annoncé que vous alliez fermer les bornes, parce qu'il y avait beaucoup moins d'utilisations desdites bornes. On a demandé des calculs un peu plus affinés par espace Ameli, par horaire qu'on attend toujours. Et là, je suis quand même assez embêté, il y a marqué : « Entre 2018 et début 2020, 22 448 transactions », et ensuite, 14 000 actuellement, soit une réduction de 80 %. 22 448 à 14 000, ce n'est pas 80 %. Là, je pense qu'il y a une petite coquille, et nous, on est très attachés à nos bornes et surtout les bornes extérieures. Il y a marqué : « Resteront jusqu'au premier trimestre 2027 les bornes façades situées à Champigny, Créteil, Mont Mesly et Ivry-sur-Seine. » Vous ne les enlevez pas tout de suite, mais vous allez les enlever. Et une borne extérieure, c'est quand même de la qualité de service. Nous, on est attaché à la qualité de service.

Ensuite, ça marche bien les PALS ? Vous avez un retour ou pas ? Il faudra que j'aille utiliser les PALS, il faudra qu'on aille voir.

Pastel, je ne connaissais pas, je ne savais pas ce que c'était. Ce n'est pas un logiciel qui impacte les agents, quoiqu'il y a quand même des agents qui doivent peut-être expliquer comment ils fonctionnent à un assuré. C'est donc dommage qu'on n'ait pas eu une petite note sur Pastel. Je ne sais pas de quand ça date. Je n'ai pas le souvenir qu'on m'ait parlé de Pastel avant.

Ensuite, sur les rendez-vous téléphoniques, déjà, on est sur les transformations des locaux et on ne parle pas de Boissy dans le document. Ensuite, les rendez-vous téléphoniques, je ne sais même plus où c'est. Les préparations téléphoniques de rendez-vous physiques, vous dites qu'ils sont conclusifs à 80 %. Quelle période avez-vous utilisée pour dire 80 % ? C'est 80 % sur quels mois ? C'est quand ? Je ne sais plus où c'est ?

Mme DUCHER, Direction : C'est page 10.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je n'étais pas du tout page 10. J'ai noté de quoi je voulais parler et pas forcément noter les pages. Voilà, c'est ça. En effet, c'est page 10. 80 % des contacts préparatoires sont conclusifs. J'aimerais bien savoir sur quelle période, parce qu'on m'avait dit 70. Ça change beaucoup ? C'est un indicateur que vous suivez assez finement, j'imagine. Très bien. A ce stade, c'est tout.

Mme DUCHER, Direction : Merci. Est-ce qu'il y a d'autres questions à ce stade ? On commence les réponses aux questions. On avait les premières questions qui portaient sur les actions de prévention des risques psychosociaux, le suivi des vaccinations, comment c'est opéré. *A priori*, c'est fait. Je suis en tchat avec Christelle ARNAUD actuellement, qui elle-même est au téléphone avec Madame PEUREUX, puisque vous avez compris que nous n'avions pas la réponse directement. Elle a répondu. En gros, vous le savez, il y a les visites périodiques, et dans le cadre de ces visites périodiques, en fait, les salariés sont sollicités un peu oralement. En tout cas, *a priori*, on ne leur demande pas de ramener leur carnet de santé. C'est plutôt : « Quand est-ce que vous avez fait votre dernier rappel, etc. ? » ça a l'air d'être plutôt ça, mais je vais quand même vérifier, peut-être pour vous confirmer.

Sur la partie RPS, il y a deux éléments. A chaque fois que quelqu'un se rend au cabinet du Docteur HURSON, la distribution de flyers qui est faite par le secrétariat, par la secrétaire ou l'infirmière, ce flyer permettant de renvoyer vers différents dispositifs d'écoute et d'accompagnement. C'est, j'allais dire, un premier niveau un peu généraliste pour informer sur les dispositifs. Et puis par ailleurs, c'est un sujet qui est les facteurs... Ce n'est pas le RPS en lui-même, mais les facteurs, le bien-être, à la fois au travail, mais aussi de manière générale, et abordés systématiquement par le Docteur HURSON dans le cadre de ces entretiens avec les salariés. Donc voilà, le bien-être au travail, la charge de travail, le sommeil. Je le sais, parce que j'ai fait un entretien il n'y a pas longtemps. Tous ces éléments-là, on ne pose pas la question directement : « Alors est-ce que vous avez des RPS ? » Mais par contre, les éléments qui sont soit symptomatiques, soit qui peuvent être des facteurs de risques psychosociaux, sont abordés systématiquement par le Docteur HURSON dans le cadre des entretiens individuels. Et quand il y a quelque chose, elle les réoriente. Mais comme elle vous l'a dit le mois dernier, elle réoriente les salariés vers les dispositifs d'écoute et d'accompagnement. Donc en fonction des situations, ça peut être le psychologue du travail, ça peut être Pros-Consulte, ça peut être la cellule d'écoute RH qu'on a évoquée tout à l'heure. Ça peut aussi être le service social du travail si les risques psychosociaux viennent d'une précarité de logement ou d'une précarité financière. C'est aussi ça qui peut peser. Par ailleurs, elle peut aussi préconiser, en fonction de la situation, des formations sur la gestion du stress, formation sur l'organisation du travail ou formation de choses comme ça, pour des personnes qui en ont besoin. C'est ça les actions, j'allais dire, à grosses mailles, qui sont menées par le service santé au travail sur la partie RPS. Tout ça par Zoom et Amandine au téléphone. Vous voyez que ça marche bien.

Ensuite, il y avait la question sur les ateliers numériques. Sébastien, je vais peut-être plutôt te laisser répondre.

M. ARNAUD, Direction : Sur les ateliers numériques, c'était effectivement prévu qu'on le fasse sur Créteil. Pour l'instant, on ne l'a pas encore organisé. On vient de renouveler le contrat avec Reconnect qui est l'association qui s'occupe de ça. La salle est prête. Par ailleurs, j'attends une information pour savoir quand est-ce qu'on va les programmer, mais aujourd'hui, il n'y en a pas eu. Peut-être que je peux en profiter pour prendre les autres questions qui concernaient l'accueil. Sur le détail des transactions sur les bornes, je ne l'ai pas là, mais je vais en profiter, je vais faire un petit message pour savoir si on peut l'avoir. Ce que vous vouliez exactement, c'était le détail par site ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En fait, ce qui m'embête par rapport au décompte que vous faites, déjà, le pourcentage, on n'est pas bon, mais vous prenez en compte une période où il y a beaucoup de bornes qui sont hors service. Il ne faut donc pas s'étonner que l'utilisation baisse.

M. ARNAUD, Direction : On l'a dit, il y a eu une première phase où le marché est arrivé à terme, et il y a eu une prolongation du marché de maintenance sur les bornes, sachant qu'une partie d'entre elles sont aujourd'hui en situation de dysfonctionnement. En fait, elles ne fonctionnent plus du tout. Ça fausse forcément un peu les statistiques, parce qu'elles sont moins utilisées, pour autant, la baisse est constatée sur l'ensemble du réseau. Quant à l'orientation nationale, on est tributaire d'un marché national, on ne peut pas, seuls, reprendre les bornes. On a testé les PALS, comme on le disait, qui sont une alternative, qui n'étaient pas quelque chose d'obligatoire. On pense que ça apporte un vrai service rendu, c'est pour ça qu'on essaie de trouver quelque chose en substitution, pour autant, on est tributaire des décisions de la Caisse nationale. Effectivement, nos bornes extérieures façades sont en sursis, et à compter de 2027, ce sera fini. Il n'y a plus que celles-ci qui sont maintenues. Je n'ai plus en tête, je crois qu'il n'y en a que deux ou trois qui sont maintenues, les bornes façades.

Sur Pastel, je ne sais pas si vous aviez vu, c'était mentionné quand on a parlé justement de l'expérimentation d'Ivry, des PALS. C'est une des interfaces ou un des sites qui proposaient en accès aux assurés, et qui ont été développés par Grenoble. C'est la CPAM de Grenoble qui l'a développée. En fait, c'est un regroupement d'ensembles de petits tutos pour l'utilisation des téléservices. On en a plein des tutos, nous-mêmes, on en renvoie aux assurés, on met des liens pour qu'ils puissent utiliser les téléservices. Là, c'est pas mal, parce qu'en fait, sur une seule page, ça permet d'avoir l'ensemble des tutos.

Je note le point. Ou faire une note, ce sera assez court, parce qu'il n'y a pas grand-chose à en dire. On peut faire juste une page, mais en tout cas, lors d'un prochain point de présentation de l'accueil, on pourrait vous en faire la démo. Il n'y a effectivement pas d'incidence pour les agences, plutôt quelque chose qui a vocation à simplifier les démarches assurés. Concernant les rendez-vous téléphoniques, je pense que la période de référence est l'année 2022, sachant que je vous confirme que ce n'est pas toujours très stable parce qu'on annonce des chiffres qui varient parfois un peu. En tout cas, on est dans ces eaux-là, on est aux alentours de 80 % de conclusif quand les contacts sont préparés par téléphone, même si cela varie mensuellement. Pour moi, c'est une donnée 2022.

Sur COG CPG, la COG a été validée par le Conseil de la CNAM et signée. Les prochaines étapes, *a priori*, c'est septembre pour la partie orientation de la COG, avec une information, *a*

priori, du CSE. Je vous confirmerai soit septembre, soit octobre, mais *a priori*, plutôt septembre. Ensuite, passage en conseil, et un deuxième temps qui sera plutôt le vote du CPG qui interviendra en décembre. Entre les deux, il y a orientation CPG en septembre, vote du CPG en décembre. Entre deux, il y a une petite négociation ou un petit échange qui se fait avec la Caisse nationale sur notre trajectoire budgétaire et qui permet d'avoir quelques petits ajustements et de valider entièrement le CPG. Ce sont des échéances de rentrée. A chaque fois, il y aura CSE et Conseil. Je ne sais pas s'il y avait d'autres questions.

Mme DUCHER, Direction : Du coup, on passe aux cloisons acoustiques, test des casques à l'accueil, dégât des eaux de Charenton.

Mme RODRIGUEZ : Effectivement, au service MAS, les cloisons n'ont pas encore été posées, parce qu'il y avait d'abord le test avec les casques qui devait être fait avant de poser la cloison. C'est prévu d'ici la fin de l'année.

M. ARNAUD, Direction : Sur le test des casques, il y a deux endroits où on va pouvoir les généraliser, c'est à Champigny et à Thiais. Justement, sur ces deux sites-là, on remplit des prérequis pour utiliser des casques avec la téléphonie numérique, parce que ces deux sites-là, Champigny et Thiais, sont déjà migrés dans la solution nationale de téléphonie numérique qui s'appelle Cetiam. Sous réserve de validation des tests par les agents d'accueil, on va pouvoir les commander et les généraliser sur ces deux sites-là. Sur les sites de Créteil, Villejuif et Ivry, il nous faut, au préalable, faire la migration vers la téléphonie numérique pour que des casques de meilleure qualité soient compatibles. Il y a une étude qui est en cours au niveau du service informatique, en lien avec le CNGR qui suit la migration, pour réaliser la migration plutôt à la rentrée, entre septembre et octobre. On a donc ce prérequis-là à passer. C'est des éléments qu'on a partagés aussi avec les agents d'accueil.

Mme DOUIS, CFTC : Est-ce que vous avez eu un retour sur le fait que les agents d'accueil ont dû remplir un questionnaire pour savoir s'ils étaient satisfaits du casque ou non. Y a-t-il un retour favorable des agents ?

M. ARNAUD, Direction : Je n'ai pas le retour des agents, mais je peux passer un coup de fil à une amie.

Mme DUCHER, Direction : Je propose qu'entre-temps, on passe au coaching, et comme ça, on laisse le temps à Monsieur ARNAUD de s'informer. Il y avait une question de Madame LEBERNADY sur les coachings individuels ou collectifs. C'était en page 11. Vous vouliez un peu plus d'informations. Il y a plusieurs situations, le coaching individuel. C'est adressé aux managers. Le coaching individuel, soit on peut le mettre en place au moment d'une prise de fonction, alors pas immédiatement, mais un petit peu après, pour que le manager puisse se poser des questions sur ses pratiques, s'il fait bien, s'il se sent bien, etc. Soit ça peut être dans le cas de difficultés rencontrées par un manager dans son emploi, ce qui peut arriver, dans ses relations avec ses collaborateurs, avec ses collègues. Le coaching doit aider à prendre du recul, à se poser des questions sur soi-même, sur sa pratique. Les coachings collectifs ont plus pour objectif d'aider les équipes à se construire ou à se reconstruire, à s'aligner ou à se réaligner, à harmoniser des pratiques au sein d'une équipe managériale. Aujourd'hui, il y a des services où, d'un manager à l'autre, ce n'est pas le même son, pas la même image. Les coachings collectifs ont souvent vocation à travailler sur cette logique de cohésion d'équipe,

d'harmonisation des pratiques pour que, dans une équipe, tout le monde soit traité de la même façon, managé de la même façon, etc.

Je saute du coq à l'âne, mais ensuite, on avait les prévisions budgétaires sur le ménage plus importantes que la dépense 2022.

Mme RODRIGUEZ : Je n'ai pas d'explication. Je vais vérifier quand même le chiffre. Par contre, pour ce qui est des autres prestations, ça concernait les prestations qui étaient liées au Covid et qui ont été arrêtées. Elles ont diminué par rapport à l'année dernière.

Il y avait la question sur le dégât des eaux à Charenton. C'est une fuite qui est effectivement sur une colonne dans les parties communes. Pour l'instant, c'est quelque chose qui est en gestion à la GI, puisque ça doit être repris en charge normalement par la copropriété.

Mme DUCHER, Direction : Gestion immobilière. Nous avons terminé ce premier tour de questions. Il y en a d'autres.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'espère qu'elle n'a pas déjà été posée quand je me suis absentée. Concernant le coaching managérial, comment c'est ciblé ? Est-ce que c'est des personnes ? C'est les managers qui sont en demande ou est-ce que c'est l'employeur qui cible certains services ? Je vous donne un exemple, si vous voyez dans un service qu'il y a plusieurs responsables qui quittent le service, alors que ça fait des années, plus de 20 ans qu'ils étaient dans le même service et qu'ils souhaitent tout de suite partir, du coup, est-ce que ça vous alerte en vous disant qu'il y a peut-être un problème au niveau managérial. Est-ce que, du coup, il y a des actions qui sont faites auprès du manager ? Qui est ciblé sur ce coaching managérial ? Est-ce que c'est vous qui ciblez la personne ou c'est la personne qui en exprime le besoin ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : J'ai une question. Je vois qu'il est envisagé des éventuels ateliers pause-café. Je voulais savoir si vous aviez des dates arrêtées, si c'est déjà passé ou si c'est à venir, puisque je vois que ça marche par saison.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je constate, comme je l'ai dit tout à l'heure, qu'on ne parle pas de Boissy et on ne parle pas du CMS de Saint-Maur. On en déduit donc que le déménagement de Boissy et le déménagement de Saint-Maur ne se feront pas en 2024. C'est une très bonne nouvelle.

Mme DUCHER, Direction : C'est 2023.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ah, c'est 2023 ! C'est vrai qu'on le présente là. D'un autre côté, il y a beaucoup de choses qu'ils ont déjà faites. Les annexes, il y a le lieu, les travaux, le budget. Est-ce que tout est fait ou pas ? Est-ce qu'il serait possible, je ne sais pas, d'avoir une petite colonne en plus sur ce qui est fait et ce qui n'est pas encore fait, si ce n'est pas trop embêtant. Il y a beaucoup de choses qui sont faites, j'imagine. Il y a quatre annexes à la fin. Par exemple, est-ce que vous avez acheté le réfrigérateur à Thiais ?

Mme DUCHER, Direction : Merci pour cette question. Vous avez d'autres questions de cet ordre, Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Non, c'est bon.

Mme DUCHER, Direction : Madame HAMMOU.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai une question par rapport au télétravail. Sur OGETE, en plus, on avait posé la question, il me semble, à la dernière AP. Je crois que c'était Antoine qui s'était posé la question. Je ne sais plus. Quand une personne demande à sa Direction trois jours de télétravail et qu'on lui refuse ces trois jours, qu'on lui accorde deux jours, pourquoi la notification apparaît en « accord » ? Du coup, ça fausse les statistiques. Et quand on vous demande après combien de refus de télétravail il y a, le chiffre n'est pas bon. Parce que là, j'ai croisé quelques collègues qui avaient demandé plusieurs jours, et on leur retire des jours, mais on leur met quand même « accord ». Ce n'est pas un accord. Ce n'était pas la demande qui avait été faite.

Mme DUCHER, Direction : Très bien, j'ai pris note de votre question, Madame HAMMOU. Je vous remercie. Je vais vous répondre. Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Ma question concerne les pages 11 et 12 sur la démarche de prévention des TMS. Il est indiqué, comme l'année dernière, que deux personnes ont été désignées personnes ressources ou référentes. Elles ont suivi une formation par la CRAMIF, une formation de cinq jours, et suite à cela, elles devaient arrêter un plan de prévention TMS. L'année dernière, sur le document du programme annuel 2022, on nous disait que ce plan de prévention était en cours de finalisation et donnera lieu à une présentation en CSSCT. Là, on est toujours sur un plan de prévention en cours de finalisation. Sur plus d'un an, il est toujours en cours de finalisation, donc ça bloque à quel niveau ? Qu'est-ce qu'il se passe ? Pourquoi ce plan de prévention ne peut-il pas être encore finalisé ? Ce qui n'empêche pas d'avoir mis des actions en place, et heureusement, puisque l'analyse d'aménagement de poste se poursuit, l'acquisition de matériels ergonomiques pour les collaborateurs se poursuit. Tout ça est une très bonne chose, mais mettre des actions en place sans que derrière, effectivement, le plan de prévention soit finalisé pour cadrer correctement les actions, je trouve ça dommage. J'aimerais savoir ce qui cloche.

Mme DUCHER, Direction : Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : J'ai une interrogation sur l'annexe 4. Est-ce que je peux avoir des précisions sur l'équipement Hi-Fi pour la salle de fitness, 2 000 euros ?

Mme DUCHER, Direction : On passe aux réponses.

M. ARNAUD, Direction : Juste avant, j'ai eu quelques infos sur les casques. A ce stade, on n'a pas encore exploité toute l'enquête réalisée auprès des salariés, mais il semble que les agents d'accueil ne soient pas emballés par le modèle qui est proposé, celui de la PFS, qui est pourtant un modèle de bonne qualité. Il semble que ce ne soit pas extrêmement concluant, donc on va être amené sans doute à proposer un autre modèle. Et l'autre information qui m'a été donnée aussi, c'est que les agents d'accueil attendaient surtout la rénovation un peu des espaces ou le fait de reconfigurer les salles de back-office, ce qui est aussi prévu. Ce sera un autre chantier qu'on mènera parallèlement.

Mme DUCHER, Direction : Il y a une question sur le ciblage des coachings managers. Vous avez demandé si c'était à la demande du salarié ou à l'initiative de l'employeur. En fait, ça peut être les deux. Ce que vous évoquiez sur un fort *turnover*, tous les signaux d'alerte sont pris en compte par l'employeur pour déclencher des actions de type formation, accompagnement, coaching des salariés. Tout ce qui va être *turnover*, un absentéisme qui se met à grimper un peu

en flèche d'un coup, beaucoup de questions CTR d'un coup sur un secteur dont on n'entendait pas parler. Tous ces types de trucs, en fait, ce sont pour nous des signaux d'alerte qui vont effectivement nous conduire éventuellement, entre autres choses, potentiellement à proposer un coaching managérial à un ou plusieurs membres de l'équipe managériale.

Je prends vos questions, Madame HAMMOU. Question sur le télétravail, ils ont reçu un mail leur disant que c'était un accord alors que c'était un refus. Un refus, c'est quand je vous dis non. Un accord, c'est quand je vous dis oui. Ici, je vous dis oui, mais. C'est donc un accord partiel. C'est donc un accord, et c'est la raison pour laquelle le titre, c'est « accord ». C'est notre réponse. Un refus, c'est quand je dis non. Je ne dis pas non, je dis oui, donc c'est bien un accord partiel. C'est oui, mais. C'est donc un accord partiel. Ce n'est pas un refus, c'est : « Oui, il y a satisfaction des critères d'éligibilité au télétravail, pour autant, il n'y a pas un niveau d'autonomie suffisamment important pour aller jusqu'à la validation totale de ce qui était demandé par le collaborateur.

M. CHAOUCH, CGT-FO: L'accord des journées est donc partiel. Si elle en demandait trois, on va lui en donner une, par exemple.

Mme DUCHER, Direction : Oui, c'est ça. C'est ce qu'on appelle un accord partiel, et il y en a un certain nombre, voire un nombre certain sur la campagne en cours. Cela peut être pour différentes raisons. L'accord partiel peut être lié à la situation individuelle du collaborateur, c'est-à-dire à son niveau d'autonomie sur le poste de travail. Ça peut aussi être lié à la continuité du service. Je prends un exemple que peut-être certains auront vu. Il y a beaucoup d'agents d'accueil qui ont demandé un forfait de 100 jours, personne n'a eu 100 jours. Tout le monde a eu 70 jours, parce que 100 jours pour tout le monde, ce n'est pas compatible avec le contenu de l'emploi. On aura l'occasion, je pense, de beaucoup reparler de ce sujet en commission télétravail du 5 octobre. C'est toujours sur le télétravail ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Oui, c'est juste pour rebondir sur l'autonomie. Je grince un peu des dents quand on me parle d'autonomie, tout en sachant que pendant le Covid, on était à 100 % en télétravail. Les agents à qui on accorde partiellement du télétravail sous prétexte qu'ils ne sont pas autonomes, pendant le Covid, ils ont été autonomes pendant un an où ils étaient en télétravail.

Mme DUCHER, Direction : Premièrement, le cadre juridique était différent, et deuxièmement, on n'avait pas le droit de venir travailler. Ça n'a donc rien à voir.

M. MARQUES, CGT-FO : Excusez-moi, ce n'est pas la question qu'elle pose. Elle vous parle d'autonomie, elle ne vous parle pas de cadre juridique. Le cadre juridique était peut-être différent et vous aviez peut-être effectivement la possibilité...

Mme DUCHER, Direction : Je vous réponds qu'il y a des gens qu'on a laissé partir alors qu'ils n'étaient pas autonomes, mais parce qu'en fait, il n'y avait pas d'autres possibilités. C'est là qu'intervient le cadre juridique.

M. MARQUES, CGT-FO : On verra les résultats. Comme je le disais, on va éplucher tout ça, parce qu'il y a effectivement un certain nombre de refus partiels ou d'accords partiels, comme vous voulez. Il y a surtout souvent des justifications qui sont très spécieuses, donc on va regarder tout ça en détail. Mais nous, on a l'impression qu'on constate une volonté de l'employeur d'une diminution générale. Alors, c'est peut-être un ressenti.

Mme DUCHER, Direction : C'est ce que j'allais vous dire. Nous aurons l'occasion de reparler des chiffres une fois que la campagne sera bouclée, effectivement. C'est toujours sur le télétravail ou pas.

M. MARQUES, CGT-FO : Une fois que la campagne est bouclée, il faut quand même partir du principe qu'il y a possibilité de revenir sur certaines choses, parce qu'une fois que c'est bouclé, ça ne sert plus à rien d'en parler.

Mme DUCHER, Direction : Vous m'avez compris, je veux dire quand toutes les situations auront été traitées, qu'on aura une vue globale. C'est ce que je veux dire. Je ne veux pas dire bouclé, on n'en parle plus. Je veux dire bouclé, tout le monde... C'est toujours sur le télétravail, Monsieur GIAMBIAGGI ou c'est une autre question ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est un thème que je voulais aborder en questions diverses, mais puisqu'on y est, allons-y. On n'a pas encore le compte rendu de la CTR lors de laquelle on a eu cette conversation sur ce sujet, suite à une de nos questions. Nous demandons l'application du protocole, c'est-à-dire quand, dans un service où il y a des gens qui font les mêmes activités, il y a un jour différent, certains ont trois, d'autres ont deux, par exemple, on demande à ce que vous accordiez trois jours et que, dans la foulée, vous appliquiez le réexamen de la demande en deux, deux, huit, en fin de page 9, qui précise qu'un retour sur site plus fréquent peut être envisagé en cours d'exécution de la notification d'accord de télétravail dans les situations suivantes : mise en place d'un accompagnement, tutorat du salarié après une absence prolongée, prise en charge d'une nouvelle activité, dégradation de son autonomie dans la prise en charge de son activité. On ne comprend pas pourquoi des personnes seraient privées de leur télétravail pendant un an, alors qu'il y a une clause qui permet de les passer dans une formule inférieure sur une période donnée, et pas sur un an de manière définitive.

Mme DUCHER, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI, je vous fais la réponse de jeudi dernier, pas dans la question écrite, mais dans nos échanges. On avait échangé là-dessus. Le protocole d'accord prévoit que les demandes sont étudiées au regard d'un certain nombre de critères, des critères examinés par la DRH, qui sont des critères logistiques, enfin logistiques et informatiques. Est-ce que vous avez une connexion Internet, un espace de travail correct, etc. ? Et il prévoit également que le manager examine la demande au regard des aptitudes professionnelles du collaborateur. C'est cette capacité du manager à évaluer les aptitudes professionnelles et qui permet de dire que deux personnes différentes au sein d'un même service n'ont pas le même niveau d'expertise, n'ont pas la même expérience, n'ont pas le même niveau d'autonomie, n'ont pas les mêmes difficultés face à un dossier complexe, etc. Ça justifie qu'une personne va être en télétravail trois jours et que l'autre va être en télétravail une journée. Je maintiens ce qui vous a été dit dans le cadre de la CTR, cette modulation est liée uniquement au niveau d'autonomie du collaborateur qui est apprécié par le manager, parce que c'est son rôle, c'est son métier d'évaluer les compétences, d'évaluer l'autonomie. C'est le rôle du manager. Ça n'empêche pas que les choses peuvent évoluer, etc., mais en tout état de cause, l'accord permet bien, par cette aptitude, cette mission du manager d'évaluer les aptitudes du collaborateur, de moduler le nombre de jours en fonction du profil de la personne.

Sur la partie réexamen de la demande, le réexamen de la demande est prévu dans notre accord en cas de refus. En l'occurrence, quand quelqu'un vous demande trois jours et que vous lui en donnez deux, comme je l'ai indiqué précédemment, c'est un accord. Cette disposition ne

s'applique pas. En revanche, qu'il y ait un échange avec les encadrants sur comment les choses se passent, qu'il y ait un échange au bout de plusieurs mois sur quelqu'un qui a acquis de l'expérience, qui a acquis de l'autonomie, etc., bien sûr, ça fait partie de la vie d'un service.

M. MARQUES, CGT-FO : Je vais juste demander une petite clarification. Lorsque vous n'accordez que deux jours alors que le collaborateur en a demandé trois, vous êtes en train de nous dire qu'il n'a pas droit à un réexamen de sa demande, pas droit à l'entretien et aux dispositions de l'accord, sous prétexte que vous considérez que c'est un accord et pas un refus ?

Mme DUCHER, Direction : On ne va pas faire un réexamen de la demande alors que la personne a eu un accord. C'est un accord, Monsieur MARQUES.

M. MARQUES, CGT-FO : Non, c'est une interprétation du protocole.

Mme DUCHER, Direction : Pas du tout, ce n'est pas une interprétation.

M. MARQUES, CGT-FO : Là, on est dans la tromperie.

Mme DUCHER, Direction : Excusez-moi, dans le protocole, il est écrit : « En cas de refus ».

M. MARQUES, CGT-FO : Je suis désolée, quand on a signé l'accord, ce n'est pas du tout ça qui était en jeu. En tout cas, ce n'est pas là-dessus qu'on s'est mis d'accord, parce que si on avait compris ça, je peux vous assurer qu'on ne l'aurait même pas signé le machin.

Mme DUCHER, Direction : En tout cas, c'est bien ce qui est écrit.

M. MARQUES, CGT-FO : On ne bénéficie pas des dispositions effectivement de réexamen sous prétexte que vous en demandez trois, on vous en donne un. C'est bon, tu as eu un accord, donc tu ne peux pas redemander. Non, mais c'est une plaisanterie.

Mme DUCHER, Direction : Je n'ai pas dit qu'on ne pouvait pas redemander. Je viens de dire que quand la situation évolue au bout de plusieurs mois, que la personne acquiert l'expérience sur son emploi, etc., on peut toujours refaire une demande ou revoir avec son manager. Mais là, ce dont on parle, du réexamen de la demande, c'est dans les 45 jours suite au refus. La situation ne va pas changer en 45 jours, Monsieur MARQUES. C'est donc bien pour les refus, cette disposition, et là, ce n'est pas un refus.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ce n'est pas prévu.

Mme DUCHER, Direction : Si, c'est écrit comme ça.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Deux à trois jours de télétravail en cours d'année, c'est prévu.

Mme DUCHER, Direction : Ce que je vous dis, c'est que la contestation qui permet l'examen de la demande porte sur les refus. Je suis désolée, pour moi, c'est écrit très clairement dans l'accord. C'est écrit noir sur blanc. Je n'invente rien quand je dis ça. C'est toujours sur le même point ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Oui, excusez-moi, je suis un peu embêtante aujourd'hui. Du coup, on parle d'autonomie. Si la personne sur son EAEA a « maîtrise en autonomie », c'est en inadéquation avec la réponse sur OGETE, puisqu'on ne peut pas lui dire à son entretien d'évaluation qu'elle est autonome, et ensuite, lui refuser du télétravail sous prétexte qu'elle ne soit pas autonome. On est d'accord ?

Mme DUCHER, Direction : Encore une fois, tout dépend du périmètre. C'est-à-dire qu'il faut bien comprendre qu'un emploi, c'est complet. Donc vous pouvez très bien avoir quelqu'un qui a peu d'ancienneté ou qui, pour des raisons diverses et variées, du fait d'absences prolongées ou quoi que ce soit, se trouve à maîtriser 10 % de son emploi. Je vais prendre un exemple que je connais, je suis technicien GDB, je peux être extrêmement autonome sur l'enregistrement des RIB. Je force volontairement le trait, vous m'avez comprise. Je peux être 100 % autonome, être une flèche sur l'enregistrement des RIB et pour autant ne pas maîtriser le reste du périmètre. Donc sur mon EAEA, peut-être qu'on écrira : « Alice est super autonome sur les missions qui lui sont confiées, etc. » Pour autant, ça ne veut pas dire que je suis autonome sur le périmètre du poste entier. Et quand même, ce qu'on vise à un moment donné, et on en parle tout le temps, l'évolution des compétences, le développement, les parcours, etc., ce qu'on vise quand même à un moment donné, évidemment pas dans la seconde, c'est ce qui justifie qu'un salarié qui a un an ou deux ans d'ancienneté, éventuellement, il n'a pas le même nombre de jours de télétravail qu'un salarié qui est complètement formé. C'est-à-dire qu'à un moment donné, ce qu'on vise quand même, c'est que chacun maîtrise le périmètre complet de son emploi et pas juste une minuscule partie.

M. MARQUES, CGT-FO : Pour la plupart des postes, avez-vous une idée du temps qu'il faut pour être autonome sur l'ensemble du périmètre de son emploi, pour un technicien GDB ? J'en ai fait cinq ans, je ne savais faire que deux processus, et j'aurais très bien pu télétravailler, parce qu'on ne me faisait faire que ça.

Mme DUCHER, Direction : C'est ce que je dis, entre 5 % et 100 %, j'ai volontairement grossi le trait, mais ce que je veux vous dire, c'est qu'à un moment donné, c'est aussi ça, et c'est normal, qui va déterminer combien de jours il faut que vous soyez sur site pour acquérir aussi l'autonomie sur l'ensemble du périmètre du poste. On ne peut pas, au motif du télétravail, dire : « ça y est, on arrête de développer les compétences des gens sur l'ensemble du périmètre de l'emploi ».

M. ARNAUD, Direction : Qui plus est, une évaluation à l'instant « T » ne dispense pas l'employeur de regarder l'évolution des résultats dans le temps. Et ce qu'on peut observer parfois, c'est que sur des agents qui, manifestement, maîtrisent l'activité, on a une chute brutale des résultats quand ils sont en télétravail. Et donc ça, nous, en tant qu'employeur, on doit pouvoir aussi, à un moment donné, se dire : « Qu'est-ce qu'il se passe ? ». S'il y a une productivité qui s'effondre d'un seul coup, c'est sans doute qu'on a besoin de raccompagner l'agent, etc. Donc ça, c'est aussi des dispositions...

M. MARQUES, CGT-FO : Monsieur ARNAUD, c'est un autre sujet.

M. ARNAUD, Direction : Non, cela en fait partie. Relisez la définition de l'autonomie, c'est moi qui l'ai rédigée. Et à l'intérieur, il y a aussi cette notion-là. Ce qui est, à un moment donné, évalué dans un EA n'est pas un blanc-seing pour l'ensemble de l'année. Le télétravail n'est pas en viager, il faut que le contrat soit gagnant-gagnant entre l'employeur et le salarié, et ça ne fonctionne que si les deux parties respectent bien les éléments de l'accord. On jugera aussi de l'autonomie.

M. MARQUES, CGT-FO : Il est très clair que je ne vais pas venir vous voir si je constate, par exemple, qu'un salarié vient me voir en me disant : « On m'a refusé un jour de télétravail, mais quand je suis sur site, je fais 20 dossiers, alors que quand je suis chez moi, je n'en fais plus

que cinq ». C'est clair que je ne vais pas venir vous voir. Je sais bien que ça existe, mais est-ce que je suis déjà venu vous voir pour un cas comme celui-là ? Non. Les problèmes, ce n'est pas ceux-là. C'est quand c'est beaucoup plus tangent que ça et qu'on ne comprend pas pourquoi, effectivement, sous des critères d'autonomie, tout d'un coup, c'est refusé, alors que la personne n'a jamais spécialement eu de problème.

M. ARNAUD, Direction : Ce qu'il y a aussi, c'est qu'il faut que les services trouvent une manière de fonctionner et de pouvoir continuer à se voir. Il y a donc des équilibres qui sont à trouver globalement, et ça, c'est quand même récent cette notion du tout télétravail. Qu'il puisse y avoir des variations pour trouver la bonne dose et le bon fonctionnement dans des services, ce ne sera pas forcément complètement identique, et ce n'est pas aberrant qu'il puisse y avoir des variations. Vous verrez, quand on vous présentera les chiffres de la campagne, qu'on n'est pas sur 50 % des demandes refusées ou des accords partiels. Ça reste minoritaire. Les refus, c'est ultra-minoritaire et les accords partiels, c'est très minoritaire. Je ne dis pas qu'il n'y a pas de sujet, je ne dis pas que ce n'est pas un nouveau sujet de tension au sein de l'entreprise. C'est devenu un sujet de tension, ce qui est quand même embêtant, parce qu'au départ, c'est quand même une avancée sociale. Ça devient un sujet de tension, parce que ça pose des questions en termes de management et aussi, pour certains salariés, de rester bien arrimés à l'entreprise. On ne fait pas une spécialité du travail, on aura l'occasion d'en rediscuter avec les chiffres réels. Si vous avez des situations particulières à remonter, nous sommes toujours à l'écoute.

Mme DUCHER, Direction : Ce que je voudrais aussi vous dire, c'est que le télétravail, c'est très bien, on est tous d'accord là-dessus. Moi, j'aime bien faire du télétravail de temps en temps, mais il ne faut pas, à un moment donné, que ce télétravail qui éloigne physiquement les gens de l'entreprise ait pour effet que ça freine les développements des compétences, et *in fine*, notre capacité à rendre le service, parce qu'aujourd'hui, il y a cet équilibre à trouver. Ça reste récent, le télétravail généralisé, mais normal. On sort tout récemment de la crise du 100 % télétravail où vous le disiez très justement, tout le monde est parti en télétravail, un peu comme ça, y compris les gens pas autonomes, y compris des gens qui étaient recrutés depuis 15 jours. Donc ça reste quand même récent et il faut quand même qu'on trouve cet équilibre, et qu'on puisse concilier de bonnes conditions de travail avec aussi quand même la poursuite du développement des compétences. C'est quand même ça notre enjeu principal.

M. MARQUES, CGT-FO : Développement des compétences, normalement, ça s'acquiert au travers de la formation.

Mme DUCHER, Direction : Oui, ça s'acquiert au travers de la formation, mais pas que. Ça s'acquiert aussi, vous le savez très bien, par de la pratique en groupe, par du partage. Honnêtement, si vous me dites le contraire, Monsieur MARQUES, ça me surprend.

Mme DUCHER, Direction : Par contre, depuis tout à l'heure, on a squeezé Madame SELLAMI qui effectivement lève la main. Je propose donc qu'elle puisse intervenir.

Mme SELLAMI, CGT-FO : J'avais une petite remarque à vous faire. Ce que je trouve contradictoire, c'est quand vous refusez le télétravail pour un manque d'autonomie justement et que l'agent se retrouve tout seul sur site. Excusez-moi de vous dire qu'il ait l'autonomie chez lui ou sur site, ça ne change strictement rien, parce qu'on n'a pas d'autonomie, et il ne se fait pas non plus aider sur site. Il n'y a personne, donc ce n'est pas logique.

Mme DUCHER, Direction : On a déjà eu cet échange, et je suis d'accord avec vous.

Mme SELLAMI, CGT-FO : Et un deuxième point, je voulais vous faire préciser, pour les retours maternité, apparemment, on leur a exigé une période de deux mois, alors qu'on avait vu avec Madame CASADO que ce n'était pas obligatoire de rester sur site deux mois. On leur avait dit effectivement de rester deux mois pour se faire tutorer ou se remettre un petit peu dans le bain, la mise à jour et tout. Sauf que le tuteur n'est pas non plus accompagné, et au bout d'une semaine, elle est déjà autonome, elle a repris son activité, son expertise. On a eu deux cas chez nous, elles étaient vraiment embêtées. Ce sont des agents experts qui ont retrouvé leur autonomie et leur expertise. On leur a dit quand même qu'il fallait rester deux mois, alors que le tuteur était bien chez lui en télétravail. Ça, je ne comprends pas non plus. C'était les deux points.

Mme DUCHER, Direction : Elles ne sont pas restées deux mois vos dames. Je vois lesquelles c'est. Je redis, en cette assemblée, enregistrée, qu'il n'y a pas de délai de deux mois. Je vous invite donc à signaler le truc. Ça peut être deux mois, deux semaines ou huit mois. Cela dépend du cas. Je vous confirme. Effectivement, s'il y a des difficultés là-dessus, il faut les faire remonter avant que ce soit passé. Vous avez raison, il n'y a pas de délai de deux mois, il y a le délai nécessaire, mais ce délai nécessaire peut aller bien au-delà de deux mois selon les situations. Il faut aussi en avoir conscience.

Et puis par ailleurs, je voudrais quand même aussi attirer votre attention sur le fait que le niveau d'autonomie et d'expertise retrouvé, ressenti par un salarié n'est peut-être pas celui observé, constaté par l'encadrement. Il peut aussi y avoir quand même ce *hiatus* de « J'ai l'impression d'être autonome au bout d'une semaine », alors qu'en fait, ce n'est pas l'évaluation qu'en fait l'encadrement. Il faut quand même en avoir conscience. Ce *hiatus* est fréquent, réel pour le télétravail, pour le retour de télétravail, pour les entretiens annuels, pour l'attribution des pas de compétences. C'est un classique aussi.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : De manière générale, on demande vraiment aux RH de porter une attention à ces personnes à qui on enlève un jour et on regrette qu'il n'y ait pas de motivation autre qu'éventuellement une petite réponse sur OGETE ou quoi que ce soit.

Mme DUCHER, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI, les RH ont été attentifs aux situations. Il y a eu un échange sur le télétravail dans le cadre des entretiens annuels. Vous avez tous eu vos entretiens annuels, donc vous savez qu'il y a un onglet relatif au télétravail. Il y a un temps dédié au télétravail dans le cadre de l'entretien annuel. Il y a eu un échange, il n'y a pas que ce mail, Monsieur GIAMBIAGGI. Je ne peux pas vous laisser dire ça, ce n'est pas vrai. Et par ailleurs, il y a eu une attention des RH, je le sais, sur les situations. Une attention des RH ne veut pas dire « toujours dire oui ». Ça veut dire s'assurer que les décisions sont cohérentes, qu'elles sont portées, qu'elles sont transparentes. Après, c'est un classique, c'est normal, ça fait partie de la relation entre l'encadrant et l'encadré. Il y a toujours une différence de vision. C'est aussi le rôle du manager d'avoir une évaluation sur les choses, y compris si la personne qui est évaluée n'en fait pas la même évaluation.

Je poursuis sur les autres questions. Nous avons les ateliers pause-café. Il y en a déjà eu deux. Il y a eu printemps et été. Je n'ai pas en tête les dates des prochains, mais c'est à la rentrée. On avait fait un push mail et également bandeau intranet et peut-être écran aussi.

Sur les équipements hi-fi de la salle de fitness, je ne sais pas si vous avez une réponse, Mélanie.

Mme RODRIGUEZ : En fait, il s'agit de l'achat d'un équipement amplificateur de sons, avec un contrat de maintenance pour la salle de sport, pour pouvoir brancher dessus une clé USB notamment et un téléphone.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Est-ce un achat fait par la Direction ?

Mme DUCHER, Direction : Où en est-on du programme de travaux ? Qu'est-ce qui est fait ? Qu'est-ce qui n'est pas fait ? Ça semble compliqué de revenir vers vous tout de suite, parce qu'on ne le sait pas par cœur, mais peut-être qu'on peut vous envoyer les éléments complémentaires dans la foulée, mais on le fera à l'issue, si ça vous va.

Question sur le plan TMS. Pourquoi n'est-il pas finalisé ? Il n'est pas finalisé, parce que comme vous le disiez justement, une bonne partie des actions sont déjà mises en œuvre. Donc ce qu'il nous reste à finaliser, c'est d'ajouter un certain nombre d'actions et aussi de réaliser la formalisation et la présentation de ce plan, pas au regard des autres activités. La formalisation du plan n'a pas été priorisée, mais c'est en cours, et je crois que c'est presque fini me dit Christelle. Vous aviez une dernière question ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Par rapport à la réponse que vous avez apportée à Monsieur GIAMBIAGGI sur les annexes 1, 2, 3, 4, si on pouvait avoir un petit complément d'information sur ce qui est déjà mis en œuvre et réalisé sur les dépenses des travaux, ce serait bien, parce que justement, je rebondis et je rejoins cette question qui est d'autant plus précieuse par rapport à ce que nous faisons en CSSCT et particulièrement lié aux préconisations des inspections CSE avec cette commission. Puisque, par exemple, si je prends l'annexe numéro 1 concernant le remplacement de la porte d'issue de secours de Champigny, on est très content de voir que c'est budgétisé, puisque ça a été décidé suite à une inspection. Donc le fait effectivement de nous faire ces petits indicateurs, comme quoi le budget est fait, OK, mais ce serait bien de savoir quand ça va être fait ou si ça a déjà été fait. Il y a d'autres choses comme ça qui ont été mises en œuvre sur ces dépenses 2023. La demande de rafraîchissement des peintures au CMS de Choisy-le-Roi, c'est aussi suite à l'inspection qu'on a faite en CSSCT, etc. Ce serait bien.

Mme DUCHER, Direction : Ce qu'on peut faire, c'est peut-être mettre ça à l'ordre du jour de la prochaine CSSCT.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Ce serait une bonne idée, oui.

Mme DUCHER, Direction : Comme ça, les élus du CSE seront informés.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Le Président de CSSCT est là, mais moi, je suis pour.

Mme DUCHER, Direction : Et puis après, il y a information du CSE, j'allais dire logiquement, par validation du PV. Ça vous va comme ça, les membres présents de la CSSCT ? OK, on fait comme ça. Ce sera mieux, comme ça, on pourra en échanger. Parce que là, si on vous envoie juste le mail, ça risque malgré tout de ne pas être hyper parlant. On fait ça.

M. ARNAUD, Direction : Madame RODRIGUES, une dernière.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Encore une dernière. Sur les améliorations des conditions de travail, page 18, par exemple, qui est la dernière annexe, il est marqué « création d'une terrasse ». Il y a bien une terrasse qui existe. Elle n'a jamais été créée, mais elle est inaccessible en plus. Donc c'est quoi cette dépense de 20 182 euros pour la création d'une terrasse à l'Ameli de Champigny. Il y a un problème. Je n'arrive pas à voir.

Mme DUCHER, Direction : Ce n'est pas vraiment une terrasse, je crois que c'est derrière. Ce n'est pas un truc en hauteur, c'est derrière, c'est pour manger dehors, tout simplement.

M. ARNAUD, Direction : Oui, pour manger dehors. C'est des travaux d'aménagement.

Mme DUCHER, Direction : Ce n'est pas le truc inaccessible sur le toit. En fait, c'est juste bien aménager l'espace qui est derrière pour pouvoir manger au soleil. C'est pour avoir un endroit agréable pour manger dehors.

M. ARNAUD, Direction : Je vous propose qu'on recueille l'avis des élus sur le programme. On commence par la CFDT.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : La CFDT acte que ce plan de prévention 2023, pour essayer d'améliorer les conditions de travail, a tenu compte de certaines prérogatives liées justement à tout ce qui est dimension santé, sécurité et conditions de travail. Cependant, il y a beaucoup de choses encore qui peuvent être mieux faites, mieux prises en compte. Ce sera un avis d'abstention.

M. ARNAUD, Direction : La CFTC ?

Mme LEBERNADY, CFTC : Pour la CFTC, ce sera un avis défavorable. On voit qu'il y a des choses qui vont être mises en place et qui ne sont pas encore finalisées, mais on peut encore faire plus de choses.

M. ARNAUD, Direction : Force Ouvrière.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On remercie la rédactrice, comme tout à l'heure d'ailleurs. On constate qu'il y a beaucoup de choses qui ont été faites et pas grand-chose qui sont à faire. C'est ce que j'ai constaté quand même. Dans le titre, il y a « amélioration des conditions de travail » et indépendamment du travail de Mélanie, on n'est pas satisfait de l'amélioration des conditions de travail de manière générale. C'est donc un vote contre.

M. ARNAUD, Direction : On a donc un avis défavorable à l'unanimité. Merci Mélanie. Je vous propose qu'on passe à l'étude du point 8 qui est la présentation du nouvel intranet. Je vais aller chercher Flore RIVOLLIER et Dominique NIMAX.

Point 8 : Présentation du nouvel Intranet - AVIS

Mme RIVOLLIER : Bonjour à tous. Dominique et moi allons vous présenter le point sur le nouvel intranet. A l'occasion du BSI 2020, 63 % des salariés de la CPAM du Val-de-Marne ont indiqué que la messagerie électronique était le principal outil d'information devant l'intranet. On avait eu, à l'époque, 327 salariés qui avaient répondu à cette enquête, soit 25 % de l'effectif,

ce qui, pour nous, est déjà un beau taux de réponse. Pour mieux communiquer en interne et en externe, les ambitions figuraient parmi les ambitions de notre projet d'entreprise. On a donc décidé de travailler sur le futur intranet. L'intranet actuel a les lacunes suivantes, je pense que tout le monde est d'accord pour le dire : l'impossibilité de publier des vidéos actuellement, des difficultés à retrouver les informations publiées puisqu'il n'y a pas de moteur de recherche actuellement et des rubriques qui sont peu lisibles et finalement peu mises à jour. On se rend compte que, parfois, les informations sont un petit peu obsolètes, malgré une mise à jour régulière des services et de la communication, mais c'est un petit peu compliqué. Donc refonte du nouvel intranet, on a recherché un nouveau prestataire pour cette refonte qui est un gros dossier. C'est un gros chantier, le nouvel intranet. C'est un petit peu long, mais on vous promet qu'il sortira avant la fin de l'année, normalement, 2023, pour offrir aux agents une meilleure source d'information, présenter tout ce qui est stratégie de la Caisse, que ce soit un peu plus lisible et plus visible. Le nouvel intranet, c'est un nouveau moteur de recherche. Ce sont également des statistiques de consultation qui nous permettront de voir les articles les plus lus, ce qui nous permettra également de travailler sur la communication interne, de favoriser certains articles, de voir ce qui fonctionne bien. C'étaient vraiment les deux attendus qui étaient ressortis dans l'enquête que nous avons réalisée auprès de l'ensemble des salariés, dans la méthodologie. On vous transmettra la pièce jointe qui ne s'ouvre pas de l'enquête qui avait été réalisée en décembre 2020 et en juillet 2021 pour connaître les habitudes. C'est le service communication qui avait réalisé cette enquête pour connaître les habitudes de consultation de l'intranet.

On va vous présenter la maquette. Dominique va vous faire la présentation. Ce nouvel intranet a déjà été présenté lors de la semaine du numérique qui s'est déroulée ici même au sein du Cristolien. Pendant la semaine, le service communication a déjà fait une première présentation aux agents qui le souhaitent et nous avons lancé le petit concours du nom. C'est un concours qui est actuellement en cours et le nom sera choisi prochainement, à la rentrée.

M. NIMAX : Cet Intranet, les agents auront la chance de l'avoir en ouverture directe dès l'ouverture de leur ordinateur. Vous pouvez voir, sur cet Intranet, qu'il y a ce qu'on appelle des stickies, sur la droite de l'ordinateur. Vous avez l'annuaire, LIAM et ce qui intéresse aussi les agents, quand on ouvre un ordinateur et qu'on arrive sur l'intranet, c'est qu'il y aura Oscarr et Chronogestor. Je vous fais une petite démonstration. NIMAX Dominique, je peux badger. Il faudrait qu'on trouve un petit logo. On a trouvé ce petit logo. Ça permettra d'aller sur l'intranet, de pouvoir voir l'info qui a été mise à jour en temps réel. C'est-à-dire que du coup, comme on va badger au minimum quatre fois par jour, on pourra voir un peu ce qu'il se passe sur l'intranet si on est un petit peu curieux.

Avant de vous montrer l'arborescence de l'intranet avec les quatre volets en haut (stratégie, organisation, ressources humaines et vie pratique), je vais mettre l'accent sur ce que vous voyez. Il y a deux bandeaux actuellement mis en ligne, ce sera l'information et la communication chaude. C'est vraiment ce qu'il y a en ce moment à la Caisse. On peut aller jusqu'à quatre ou cinq bandeaux, mais ce ne sera peut-être pas le cas. On restera vraiment sur l'essentiel. On ira vraiment sur ce qu'on vit actuellement, puisque si je descends l'ascenseur, vous verrez... je viendrai après aux petits logos que vous voyez, mais il y aura de l'actualité. J'ai envie de dire que cette actualité sera un peu moins chaude. On se base sur un délai de deux semaines à trois semaines pour qu'on retrouve toute cette info qui a été mise en avant pendant cette période.

Bien sûr, on peut cliquer dessus. Je n'ai pas précisé, mais le bandeau que je vous ai montré juste avant, on peut cliquer dessus, et ça amène vers une page dédiée à l'info. En dessous, l'actualité, pareil. Chaque page amène à une info bien précise.

Et pour finir, l'agenda qui mettra en avant les dates importantes qu'il ne faut pas louper dans un avenir proche et un peu plus loin, pour essayer de retenir un peu tout ce qui se fera sur l'Intranet. Si je descends encore, vous retrouvez l'arborescence du site et une FAQ, quelque chose qui n'existait pas avant. La FAQ, pour l'instant, on a mis que des thèmes, mais on peut mettre plein de thèmes différents. Ça permettra de répondre aux questions des agents.

Pour revenir sur la page d'accueil, j'ai cliqué sur assurance maladie, là où il y avait ma souris. Avant d'aborder en haut, j'aborde les six logos : ameli.fr, Ameli Réseau, l'espace manager qu'on a dans l'intranet actuel. Le restaurant d'entreprise, c'est toujours bien visité, donc on ne va pas changer une équipe qui gagne. Les petites annonces, ça marche bien aussi sur LIAM, donc on l'a remis sur l'Intranet. Par contre, ça enverra toujours sur LIAM, par contre. Puis les organisations syndicales. Voilà un petit aperçu des organisations syndicales. On retrouve effectivement les organisations syndicales avec une actualité et c'est le lien vers le site du syndicat en question.

On va reprendre les petits stickies aussi d'en haut. On a parlé d'Oscarr et de Chronogestor. Il y aura aussi l'annuaire. Je vous montre comment il se présente. Cet annuaire marche un peu comme notre annuaire actuel. Il marche par nom et par service. Je vais prendre un nom que je connais bien, c'est le mien, NIMAX, et je tombe sur l'info qui m'est dédiée.

Mme DUCHER, Direction : Ce n'est pas l'annuaire normal.

M. NIMAX : Ce n'est pas l'ANR. On utilise les infos de l'ANR, mais ce n'est pas l'ANR. Si on cherche par service ou par secteur, je recherche aussi, et là...

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Et là il y a moyen de mettre des photos ?

M. NIMAX : C'est un peu plus compliqué. Tout est possible, tout est réalisable, mais en fait, avant, on avait homme/femme, mais l'ordinateur ne reconnaissait pas certains prénoms. C'était donc un peu compliqué. On a encore un petit peu de maintenance, de SAV. L'exemple, je l'ai souvent, on m'appelle souvent Madame. On doit améliorer des petites choses, il manque le 06 et le 07. Pourtant, on reprend l'info qu'il y a sur l'annuaire actuel, mais c'est des petites choses qu'on doit améliorer avec notre prestataire.

Mme DUCHER, Direction : Quand on clique sur la petite enveloppe, ça permet d'envoyer un mail ?

M. NIMAX : Non, c'est une info. Je reviens sur la page d'accueil, toujours en appuyant sur l'Assurance-maladie. Là où il y a marqué « assurance maladie », ce sera le nom du futur intranet. Pour l'instant, on l'a mis avec le logo, mais...

Mme RIVOLLIER : On a quand même eu un peu plus de 70 propositions, donc c'est sympa, parce que les agents ont vraiment participé. Il y aura un nom retenu.

M. NIMAX : Il y a de belles propositions, en plus.

Mme DUCHER, Direction : On fait comme si c'était une note, on présente un peu tout, si vous en êtes d'accord, et puis on prend les questions après, parce que peut-être qu'ils vont vous répondre au fil de la présentation. Merci.

M. NIMAX : Ce dont je ne vous ai pas parlé, c'est aussi le moteur de recherche qui est quand même ce qu'on attend tous. Il est là au milieu. Par exemple, si je recherche l'organigramme, je tombe effectivement sur une liste de choses, parce qu'en fait, les moteurs de recherche comprennent tout ce qui comprend le mot organigramme. Il va y avoir plein de choses. Ce qui nous intéresse, c'est l'organigramme de la Direction de la CPAM. Je tombe dessus. Du coup, je vous fais découvrir l'organigramme. Après, il n'y a pas un grand changement avec l'Internet actuel. Quand vous cliquez sur « voir la Direction », vous tombez sur un PDF qui vous emmène là-dessus. C'est un PDF, voilà comment il se présente. Le moteur de recherche sera valable pour tout. Si je mets CSE, par exemple, il y a plein de choses. Ça dépend ce qui m'intéresse, mais le CE de la CPAM du Val-de-Marne, je vais le trouver en quatrième position. C'est ça ? Là, on est en train d'alimenter le contenu.

Mme DUCHER, Direction : Oui, aujourd'hui, il n'y a pas tout.

M. NIMAX : On est en train de l'alimenter. On s'est effectivement laissé l'été pour bien l'alimenter, pour que ça soit complet. Les rubriques : stratégie, organisation, ressources humaines, vie pratique, et les sous-rubriques : stratégie, RSO, marketing opérationnel, accès aux droits, partenariats... Là encore, pas beaucoup de contenus dans certaines, on est vraiment en train de l'alimenter.

On a mis des priorités, enfin pas des priorités, mais on voulait voir ce que ça donnait, donc on a mis les sites de la CPAM, par exemple. On tombe sur des stickies qui nous permettent d'ouvrir nos agences ameli, nos Pôles. J'ai cliqué dessus. Tout ça s'est un peu amélioré. On verra, on fera des nouvelles photos, on fera des nouveaux liens. En fait, pour l'instant, c'est des exemples. On voulait voir ce que ça donne, donc on a repris l'info qui était sur l'intranet actuel, mais comme je vous le dis, on est sur l'alimentation du site. Il ne faut pas se formaliser par rapport à ce que vous voyez dans un premier temps, c'est pour vous montrer l'arborescence, un peu comment elle va être faite. Je reviens sur l'organisation : missions, membres du conseil, service communication, organisations syndicales, sites, numéros utiles, accès extérieur. Tout ça, c'est des choses qu'on a reprises de l'Intranet actuel. C'est des choses qui sont utiles.

Organisations syndicales, ça reprend ce que je vous ai montré tout à l'heure. Il y a un doublon là-dessus. On le retrouve dans le menu déroulant et dans la page d'accueil.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai l'impression qu'on ne peut plus mettre des accroches en une.

M. NIMAX : En une, c'est-à-dire sur la page organisations syndicales.

M. MARQUES, CGT-FO : Sur la page d'accueil.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Actuellement, quand on ouvre Intranet, on est en mesure de voir directement des infos qui concernent les syndicats, mais aussi le CSE. Et là, j'ai l'impression que ce n'est plus possible.

M. NIMAX : C'est vrai, parce que c'est différent.

Mme DUCHER, Direction : Vous finissiez la présentation, parce que du coup, il va y avoir pas mal de questions, je pense.

M. NIMAX : Ressources humaines, plein de domaines aussi qui vont être alimentés. Je vous laisse un peu regarder. Je crois que vous aviez reçu le lien pour regarder. Puis vie pratique, vous allez retrouver les imprimés, l'espace documentaire. Imprimés, il y a tous les imprimés qu'on a actuellement aussi sur l'Intranet, par rubrique, enfin par secteur.

Et vous avez aussi dans « vie pratique », l'espace documentaire où on retrouve la documentation métiers CATR et gestion comptable et financière. Pour l'instant, ce sont les seules Directions qui se sont manifestées pour avoir un espace documentaire.

Ce que j'aurais dû aborder dès le début, effectivement, c'est cette petite clochette sur le côté droit, à côté de « Bonjour ». Ce sont les notifications. C'est-à-dire que c'est comme ça que ça fonctionne, maintenant, ce genre de site un peu moderne par rapport à ce qu'on avait avec l'Intranet actuel. C'est qu'en fait, dès qu'il y a une mise à jour qui sera faite, on aura une notification. En fait, ces notifications, c'est le contributeur qui mettra la mise à jour, qui validera le temps qu'elle restera, en fait.

Là, en l'occurrence, pour ce que j'ai ouvert, il y a marqué : « un mois, deux mois ». Pour exemple, quand on a créé ce genre de mise à jour, organigramme DG, si je prends organigramme DG, on dit qu'il va rester deux mois en alerte. Pour répondre à votre question, en fait, on n'est pas dans l'Intranet actuel où il y a un accueil avec marqué : « Aujourd'hui, il y a ça, il y a ça, il y a ça ». Là, on est dans un site (c'est ce qui se fait maintenant) avec des notifications qui montrent qu'aujourd'hui, il y a eu des choses de mises. Ces notifications, on les met le temps qu'on veut. Comme je dis, si c'est moi le contributeur, si c'est moi qui ai mis l'information, je peux dire qu'elle va rester une semaine. Toutes les personnes qui ouvriront l'ordinateur l'auront pendant une semaine.

Le menu déroulant, ce n'est pas de la mise à jour, mais on est sur du bandeau, on est sur de l'information chaude. Ce n'est pas conçu comme ça. Qu'est-ce que je peux prendre comme exemple ? Qu'est-ce qui existe comme réseau social ou comme site ? Maintenant, on marche par notification, souvent.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Sur LIAM, c'est le cas.

M. NIMAX : Oui, par exemple, parce qu'en fait, on a beaucoup d'infos. En fait, à un moment, il faut qu'on structure, donc on structure par notification. Je crois que j'ai fait un peu le tour du site. Je regarde quand même. Donc ça, effectivement, on remet ce genre de logo pour que les gens puissent quand même aller plus facilement qu'un menu déroulant. On a jugé que c'étaient des choses qui sont importantes pour les agents. J'ai fait le tour.

Dans la petite barre bleue, vous voyez tous nos réseaux sociaux (Twitter, Facebook, LinkedIn, l'Instagram de la Caisse et YouTube). C'est un site où il y aura des vidéos, des photos. Il y a un bandeau d'alerte que je ne vous ai pas mis, parce qu'en fait, ce n'est vraiment que pour une alerte. C'est un bandeau qui sera en haut, juste au-dessus, là où actuellement, il y a marqué « Intranet ». Là, il y aura un bandeau, par exemple, s'il y a une coupure d'eau prévue, s'il y a des choses importantes à connaître. Il tournera non-stop.

M. CHAOUCH, CGT-FO : Ce sera des alertes ?

M. NIMAX : Oui, des alertes. Si on a quelque chose d'important à faire passer, que la Direction nous dit de mettre un message, on le mettra là.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Et en haut, sur le bandeau où il y a la petite cloche des notifications, à côté, il est marqué « bonjour ». Ce sera toujours bonjour ?

M. NIMAX : Oui.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'est-à-dire qu'on se connecte dessus, c'est « bonjour » ?

M. NIMAX : Ça restera bonjour, mais il n'y aura pas « Bonjour Dominique », par exemple. Effectivement, il ne reconnaît pas la personne qui se connecte.

C'est la CNAM, les nouveaux visuels des prestations de transports. Ce site est alimenté par des contributeurs aussi.

Mme DUCHER, Direction : On va pouvoir passer aux questions.

M. CHAOUCH, CGT-FO : Ce sera mis en place à partir de quand ? Et la deuxième question, je pensais qu'en fin de compte, LIAM allait devenir notre nouvel intranet, donc, LIAM ne deviendra pas notre nouvel intranet.

Mme DUCHER, Direction : Merci, Monsieur CHAOUCH. Monsieur GIAMBIAGGI, c'est à vous.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ça va être embêtant de donner un avis, parce qu'on n'a pas pu se concerter entre nous ou autres.

Mme DUCHER, Direction : Là, ce n'est pas l'avis. Il y a quand même la note. Ce que je veux dire, c'est que vous avez quand même le support de la note qui vous donne quand même tous les éléments d'organisation, les référents pour la mise en œuvre.

Mme DOUIS, CFTC : Nous, le lien, on a pu y accéder.

Mme DUCHER, Direction : Il y a le lien qui était dans la note, effectivement. Vous n'avez peut-être pas eu le temps, mais ce que je veux dire, c'est qu'en tout cas, l'information complète a été communiquée dans les délais par la Direction.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : A la rigueur, c'est accessoire. Donc vous me confirmez bien, comme je le disais tout à l'heure, qu'on ne pourra pas mettre de petits messages d'accroche, que ce soit pour le CSE (où c'était quand même très pratique) ou pour les organisations syndicales. Si j'ai bien compris aussi, ça va être encore extrêmement compliqué d'accéder à tout ce qui est compte rendu de CTR, procès-verbal, ordre du jour, etc. Ça va être encore ressources humaines, ceci, cela. Le moteur de recherche, il faudra voir, si tu mets « CTR », si ça marche. Je ne sais pas, on verra.

Et j'ai une autre question, dans la note, vous avez une liste de contributeurs, mais en fait, les organisations syndicales ne sont pas contributeurs, si j'ai bien compris. En ce sens, nous ne pourrions pas alimenter les cloches. Je voudrais confirmation, s'il vous plaît.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Je rejoins Monsieur CHAOUCH sur LIAM. On nous a laissés sous-entendre que LIAM remplacerait l'Intranet. Il y a une nouvelle refonte de l'Intranet.

Pourquoi ? Est-ce que LIAM fonctionne ou ne fonctionne pas ? Est-ce que l'Intranet sera amené à disparaître dans les années à venir ? Au-delà de ça, c'est juste une petite remarque, je tiens à saluer le travail du service communication, parce qu'ils sont quand même super, que ce soit sur Intranet, LIAM, sur Insta. Je tenais donc à saluer leur travail. Merci.

Mme DUCHER, Direction : Merci, Madame DOUIS, pour votre question et votre remarque. Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je rebondis sur ce que vient de dire Madame DOUIS, de premier aspect, ça a l'air très ergonomique, et visuellement, c'est vrai que ça change de ce qu'on a. Après, à voir sur la pratique, si c'est facile d'accès pour certaines rubriques. J'avais deux petites questions. Tout à l'heure, Dominique, vous avez expliqué qu'il y avait les petits icônes Instagram, par exemple, mais si moi, là, je clique sur Instagram, en fait, il faut rentrer mes identifiants de compte. Cela veut-il dire qu'on doit rentrer nos données personnelles pour pouvoir consulter l'Instagram d'Inside 94 ou va-t-il s'ouvrir automatiquement ?

Deuxième question, j'ai vu qu'il y avait des référents opérationnels qui allaient être amenés à aider la communication pour faire les mises à jour. J'aimerais savoir si ces référents ont déjà été contactés, parce que je viens de découvrir que j'étais dans la liste, mais que je n'étais pas au courant. J'aimerais donc savoir si certains référents ont déjà été contactés et approchés pour commencer à travailler sur ces fiches. Merci.

Mme DUCHER, Direction : Madame HAMMOU.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je ne partage pas, je n'aime pas trop l'ergonomie du nouvel Intranet, mais déjà l'ancien, je trouvais qu'il fallait avoir Bac+10, parce que c'était compliqué de trouver certaines rubriques, notamment celles du logement. On m'appelait souvent pour me dire : « Comment faire pour aller sur la rubrique logement ? ». Il fallait aller dans « ressources humaines », « vie pratique et vie professionnelle ». Là, elle a complètement disparu. J'ai essayé « logement », « CPLOS » sur les moteurs de recherche, on ne trouve rien du tout. On trouve juste le livret d'accueil des nouveaux embauchés. C'est une rubrique qui n'apparaît pas, qui a disparu dans le nouvel Intranet. Après, concernant les imprimés, je voulais savoir, du coup, si les imprimés étaient à jour par rapport à l'ancien Intranet. Du coup, je suppose que les mêmes imprimés qu'on avait sur l'ancien Intranet seront sur le nouvel Intranet. Je voulais savoir s'il y aurait une démonstration faite, enfin pas une démonstration, mais je ne sais pas, une petite vidéo pour expliquer un peu aux agents, parce que souvent, il y a une nouvelle ergonomie qui est mise en place au niveau d'Intranet, mais les gens ne le savent pas. Vous nous l'expliquez à nous, mais souvent, les gens ne savent pas comment aller voir que les imprimés, c'est sur « vie pratique ».

Ce que je trouve regrettable, j'aimais bien quand il y avait les ressources humaines en dessous et la politique de recrutement, quand il y avait les petits flashes, enfin les infos importantes qu'il n'y aura plus. Vous dites qu'il y a la petite cloche avec le petit bouton rouge qui dira qu'il y a une nouveauté, c'est-à-dire recrutements. Et quand on cliquera sur la cloche, on aura directement l'information nouvelle. C'est ça que je veux savoir. Est-ce que c'est juste une alerte ou est-ce que ça nous emmènera directement sur la nouvelle information ? Je trouve qu'il y a vachement moins de rubriques. En fait, il y a quatre rubriques : « stratégie », « organisation », « ressources humaines » et « vie pratique ». Je suis en train de regarder l'ancien Intranet pour voir ce qui a disparu. L'ancien Intranet, par exemple, dans les textes en vigueur, il y avait bien

des sous-rubriques où il y avait « circulaires », « textes nationaux », « textes locaux ». On arrivait à retrouver facilement la convention collective. Là, il n'y a pas. J'ai été dans ressources humaines, je suis dans « textes en vigueur », mais je n'ai rien. Est-ce que, dans chaque rubrique, il y aura un moteur de recherche ? Par exemple, si je vais dans « textes en vigueur », est-ce que vous allez mettre une petite loupe où je pourrais cliquer sur « convention collective » ou « circulaire » ? Comment ça va se passer ? Parce que comme il n'est pas terminé, vous nous le présentez, c'est difficile de se positionner, parce qu'on ne sait pas ce qui va être fait par la suite. C'est tout ce que j'avais à dire.

Mme DUCHER, Direction : Merci, Madame HAMMOU. C'est à Madame RODRIGUES-MARTINS de poser ses questions.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je vais aussi rebondir sur la question qui a déjà été posée, parce que cela nous frappe à la CFDT. Apparemment, pour ce qui est des référents opérationnels, ce seront les seuls contributeurs qui sont listés ici, ce qui nous chagrine, à la CFDT. Puisque quand on en était à la première étape, qui est en dessous rappelée sur le calendrier, la phase de conception ergonomique et réalisation du schéma arborescence entre septembre et décembre 2021, à cette époque-là, Madame CASTRIQUE avait envoyé à toutes les organisations syndicales un mail pour nous dire qu'on nous sollicitait pour contribution des organisations syndicales, sur l'arborescence que nous désirions sur la mise en place de notre site. Il fallait faire remonter nos observations, ce qu'on proposait pour notre arborescence, etc. On avait un délai. Ensuite, on nous a proposé, début février 2022, une formation par la société EWILL, qui est le prestataire, pour avoir une petite formation sur la prise en main, en tant que contributeur pour aller mettre à jour les sites.

Et là, je vois qu'il n'y a plus, parmi chaque OS, au moins un référent opérationnel contributeur de la mise à jour de son site. Ça veut donc bien dire que ça va rester comme ça existe aujourd'hui. Nous, on ira toujours sur notre site avec PowerPoint, etc., on fait remonter la demande de mise à jour au service contributeurs de la communication qui va le gérer pour nous ? Ou alors, est-ce que ce sera la personne contributeur, Madame MATON, comme elle est désignée ici dans le tableau récapitulatif, qui va gérer toutes les demandes de mise à jour du nouvel Intranet pour les OS, puisque c'est la référente contributeur pour les relations sociales en charge avec les OS ? C'est ma question.

Ensuite, concernant la formation des contributeurs, entre novembre et décembre 2023, j'avais compris qu'il y en avait déjà eu une en février 2022. Ça veut donc dire qu'il va y avoir une nouvelle phase de formation pour les contributeurs. Je réitère ma question. Peut-être une nécessité effectivement de revoir une nouvelle formation un petit peu plus détaillée et en profondeur pour les contributeurs, et savoir si, vraiment, ça ne peut pas être élargi aux OS. On avait initialement compris que ce serait le cas.

Ensuite, est-ce qu'il y aura, pour les contributeurs, suite à cette formation, un mode opératoire de prise en main pour la mise en œuvre des mises à jour qui leur seront dédiées ? Merci.

M. MARQUES, CGT-FO : Un peu dans le prolongement de ce qui a été demandé, les réponses m'intéressent grandement. Pour retranscrire un peu la petite discussion rapide qu'on a eue tout à l'heure, qui était malheureusement hors micro, à propos des menus défilants. Il y en a plusieurs. Au départ, j'ai cru qu'il n'y en avait qu'un seul tout en haut, mais apparemment, j'ai vu qu'il y en avait d'autres. La question que je pose, c'est notamment pour le CE qui a quand

même des communications importantes parfois à faire des rappels aux salariés des échéances. Pourquoi (c'est ce que j'ai cru comprendre au vu de la réponse qui m'a été donnée tout à l'heure, mais je demande confirmation) une communication du CSE ne pourrait pas apparaître dans le bandeau défilant avec un petit bouton « en savoir plus », exactement comme ce qu'on voit là, ou éventuellement même ceux d'en dessous ? Je ne vois pas l'impossibilité technique. Maintenant, si vous pouvez m'en dire plus...

Mme DUCHER, Direction : Merci, Monsieur MARQUES. On va prendre la question de Madame LECONTE, et ensuite, Madame HAMMOU.

Mme LECONTE, CFDT : L'annuaire, comme il nous est présenté à l'heure actuelle, va-t-il être modifié ? C'est-à-dire que, là, j'ai fait des petites recherches, je me suis amusée à mettre mon nom. Je vois qu'il n'y a pas, par exemple, le téléphone professionnel, ce qui est un problème aujourd'hui, parce qu'on télétravaille énormément, et beaucoup d'agents qui sont en télétravail ont un téléphone professionnel portable. Est-ce que ça va être fait ?

Mme DUCHER, Direction : Merci, Madame LECONTE. Madame HAMMOU, vous aviez une question ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je voulais rebondir sur ce qu'avait dit Christina RODRIGUES. Concernant les contributeurs, par rapport au service logement, pour toutes les nouveautés, est-ce que je dois m'adresser à Madame MATON ? Avant, je faisais un mail au service communication, et comme je ne fais pas partie de la liste des personnes qui pourront mettre à jour directement les informations... Est-ce qu'on peut m'intégrer dans la liste ou est-ce que je dois passer par Madame MATON ou le service communication pour pouvoir mettre les nouveautés concernant le logement ?

Autre question par rapport à l'annuaire, on n'a pas les mêmes moteurs de recherche sur notre annuaire à nous que sur ce que vous avez mis. Ça va être modifié, mais vous allez aussi intégrer le national, parce que là, vous avez mis le nom et par site. Mais du coup, sur notre annuaire à nous, on peut chercher aussi au niveau national. Est-ce que notre annuaire ne va pas disparaître après ?

Mme DUCHER, Direction : Est-ce qu'il y a d'autres questions ou est-ce qu'on fait un premier cycle de réponses ? Du coup, il y avait plusieurs questions qui se rejoignaient sur la question des pages des organisations syndicales et du CSE. Aujourd'hui, ce qui est proposé dans l'intranet, c'est ce qui rentre dans le cadre d'une ancienne circulaire très ancienne, je le reconnais, qui régit la communication des organisations syndicales et l'accès aux nouvelles technologies, la question des panneaux syndicaux également, sur laquelle nous avons eu l'occasion d'échanger un peu récemment. Il n'y a aucune impossibilité technique à ce que les organisations syndicales aient une page, à ce que le CSE puisse faire des notifications, etc. Par contre, ça ne correspond pas au cadre dans lequel on évolue aujourd'hui. On vous proposera donc, prochainement, de faire évoluer ce cadre de la circulaire, et donc de donner une suite favorable à votre souhait de négociation NTIC qui colle très bien avec les évolutions de l'Intranet, etc. En tout cas, en tout état de cause, tant qu'on n'a pas négocié ensemble l'encadrement de l'accès des organisations syndicales et du CSE aux nouvelles technologies, on reste dans le cadre qui est défini dans notre entreprise, celui de la circulaire, je ne sais plus quoi, de 2006 ou de 2009.

M. MARQUES, CGT-FO : Jusqu'à maintenant, je parle pour les organisations syndicales, on avait la possibilité, je ne sais pas si c'est un effet de votre bonté...

Mme DUCHER, Direction : Sans doute !

M. MARQUES, CGT-FO : J'en doute ! De mettre effectivement l'information sur la page d'accueil comme quoi on avait mis notre site à jour. Là, ce n'est pas le cas.

Mme DUCHER, Direction : Effectivement, c'est hors du cadre.

M. MARQUES, CGT-FO : Donc en fait, vous ne voulez pas. C'est ce que je voulais savoir.

Mme DUCHER, Direction : C'est hors du cadre, mais cette fonctionnalité-là est reconduite dans l'Intranet qu'on propose ici. C'est effectivement hors du cadre de cette circulaire, mais c'est bien reconduit. Mais là, ce dont on parle, c'est d'autre chose, puisque vous l'avez évoqué, vous avez aujourd'hui un site Internet qui est en fait une sorte de PowerPoint que je ne qualifie pas, que je ne commente pas. Aujourd'hui, il y a des possibilités technologiques qui sont intéressantes.

M. MARQUES, CGT-FO : C'est ce qu'on nous avait imposé à l'époque.

Mme DUCHER, Direction : Je ne reviens pas sur l'époque. Je dis qu'aujourd'hui, on est dans un cadre qui est celui qui est, et on est prêt à discuter d'un autre cadre. C'est bien, ça va bien avec cette organisation. On reviendra vers vous dans quelques semaines sur le sujet. J'ai répondu aux questions sur les organisations syndicales et le CSE, et je vais laisser Dominique et Flore vous répondre sur les autres thématiques.

Mme RIVOLLIER : Je vais reprendre la première question sur le déploiement, et du coup, la mise en place de ce futur Intranet. Comme vous l'aurez compris, il manque encore beaucoup d'informations. C'est un énorme travail. Pendant tout l'été, le service communication, les différents services sont appelés et travaillent dessus pour remplir au maximum toutes les pages, les documents, les bases documentaires, tout ça. On a acté, comme date de lancement, début octobre. Même en octobre, il manquera certainement des choses, parce que tous les services ne se mobilisent pas de la même façon. Il y a une grosse partie RH qui demande énormément de temps, avec énormément de documents à mettre en ligne. On prévoit un lancement aux agents début octobre. Je pense qu'il y aura cette présentation et qu'on va organiser un petit événement interne sur la présentation du nouvel Intranet pour les agents et les nouvelles fonctionnalités, puisqu'on a vu que ça avait intéressé, pendant la semaine du numérique, comme je l'ai évoqué tout à l'heure. On recommencera donc certainement ce genre d'événements.

Il y avait LIAM. Tu complètes ?

M. NIMAX : LIAM et le nouvel Intranet, c'est deux choses différentes. LIAM restera comme il est là. LIAM, c'est un outil d'informations, c'est clair, mais c'est aussi un outil collaboratif, donc un outil qui sert à échanger des données. LIAM est donc plus qu'un Intranet, c'est un outil d'information et de collaboration. L'Intranet, c'est un outil d'information qui va être l'outil que les agents auront en premier quand ils ouvriront leur ordinateur. Donc ils auront accès à toute l'information. C'est aussi un outil de travail, puisqu'il y a des outils métiers dessus. Il n'y a donc aucune raison que l'intranet disparaisse dans l'avenir et que LIAM reprenne le dessus. J'imagine que vous avez entendu parler qu'on pouvait faire un intranet sur LIAM, il n'offre pas autant de possibilités que ce qu'on offre actuellement sur le nouvel Intranet. En fait, on a fait un

benchmark, avant de commencer, auprès d'autres Caisses. Et ceux qui utilisent LIAM comme Intranet sont quand même limités. Et en plus, ça veut dire que toute la Caisse a adhéré à LIAM, ce qui n'est pas forcément le cas à la CPAM, même si on essaye de faire la grande promo de LIAM. Donc deux outils différents, mais on peut doubler l'information. C'est ce que vous pouvez voir actuellement, quand on met une information, on la met sur l'Intranet et on la met sur LIAM. Voilà ce que j'avais à dire là-dessus.

On parle des contributeurs ? Les contributeurs, et pour revenir aussi sur les formations qu'il y a eues, les premières formations avec les contributeurs qui étaient cités dans la liste de départs, on ne savait pas à quoi on s'attendait, en fait. On a fait une formation avec un outil qui nous paraissait un peu moins complexe, en fait. Et quand on a eu écho suite à ces formations des contributeurs qui nous ont dit : « Ça me paraît très compliqué », on a revu un peu notre façon de travailler, et on s'est dit que comme c'est le cas actuellement, le service communication restait le service qui allait au maximum faire les mises à jour. Bien sûr, il y a des contributeurs, et ces contributeurs auront une formation très succincte. On a fait un mode opératoire qui est trop complexe, donc ce qu'il va se passer en fin d'année, c'est que les contributeurs qui seront à même de faire des mises à jour, je pense au RIME, par exemple, avec les VP, auront une formation qui correspondra à leur page, qui correspondra à ce qu'ils ont besoin de connaître, pas plus, parce qu'en fait, après, cela devient très complexe et c'est fait plutôt pour des agents qui travaillent au service communication, qui sont dans ce domaine d'activité. L'information qu'on fera, ça sera une formation interne. Ce sera le service communication qui convoquera chaque personne ciblée. On ne va pas convoquer tout le monde comme on l'avait fait la première fois, on a revu notre copie, mais on va convoquer chaque contributeur, puisque chaque page qu'il aura sera différente par rapport à notre contributeur. Ce sera donc une petite formation interne, et ça permettra d'avoir des données, mais on restera toujours référent. Le service communication est là, et on espère durer. On sera toujours là pour faire ces mises à jour. Donc oui, pas de problème là-dessus. Les contributeurs, il ne faut pas qu'ils aient d'*a priori*. On est là. En fait, on essaye de faire ça pour que l'information passe le plus vite possible, parce que c'est sûr que c'est toujours compliqué aussi, nous, de suivre toutes les informations qu'on nous donne et de les mettre à jour automatiquement. Et il y a aussi un suivi, puisque ce qu'il se passe dans l'intranet actuel, c'est qu'on se rend compte qu'il y a plein de choses qui ne sont pas mises à jour, puisque le service communication n'est pas garant de l'information qui est sur l'Intranet. Et après, ce n'est pas évident non plus pour nous de relancer à chaque fois tous les services. Tous les jours, on ne regarde pas Intranet en disant : « Au fait, les RH, vous avez mis à jour ? Les SSI, vous avez mis à jour ? ». Donc en fait, là, chaque contributeur aura la charge forcément de regarder si l'info est bonne. Si elle est bonne, tant mieux, si elle est un peu caduque, il pourra intervenir. S'il n'y arrive pas. S'il y a un problème : « Allô le service communication », et nous, on intervient. On est toujours là, il n'y a pas de souci. Je ne pense pas que ça posera problème à contribution.

Mme RIVOLLIER : Il y avait l'annuaire avec les numéros. Dominique l'a dit tout à l'heure, mais les numéros professionnels seront ajoutés. Là, on est sur le back-office, sur la base de travail, mais il est prévu d'ajouter tous les numéros de portable, pour faciliter.

M. NIMAX : Je suis en contact avec Philippe DUBOIS là-dessus, parce qu'effectivement, on s'est rendu compte qu'il prenait. En fait, le site a pris carrément les données qu'il y a

actuellement sur l'annuaire de la CPAM, mais il ne met pas les 06. On va dire que c'est un peu du SAV. On essaye de voir comment on peut trouver une solution à ça.

Mme RIVOLLIER : Sur les notifications, on a parlé tout à l'heure du compte rendu par exemple, CTR. Vous aurez compris que la personne qui va mettre en ligne ce compte rendu, ça apparaîtra en fait avec la petite cloche évoquée tout à l'heure. On verra que, dans la notification, il y a eu une mise à jour. On verra qu'apparaît le compte rendu de CTR que le contributeur aura précisé qu'il veut que ce soit visible pendant deux mois, trois mois, ou plus, un an. On saura qu'il y a un nouveau compte rendu, un peu comme les applications aujourd'hui, sur nos portables. Vous avez un petit pop-up qui sort, et ce sera la même chose sur Intranet. On pourra donc avoir beaucoup de notifications certains jours, notamment des VP, puisqu'on voit que ce sont des informations qui sont nombreuses, mais sur un compte rendu de CTR ou autres, on aura cette petite cloche qui sera en rouge et qui dira : « Il y a de la nouveauté à lire ».

M. NIMAX : Après, il y a des bandeaux, il y a de l'actualité. On ne peut pas exclure qu'une information importante peut être mise aussi là-dedans. Là, je suis d'accord avec vous, tout est possible en fait. Il faut imaginer que des fois, par jour, on peut avoir cinq, six mises à jour. Si on les met tous en même temps sur ce site actuel, ça peut être compliqué.

M. MARQUES, CGT-FO : C'est pour ça que j'ai posé la question, surtout pour le CSE, parce que des fois, il y a des échéances. C'est penser à déposer tel truc avant telle date. Ce sont des choses comme ça, des choses générales.

M. ARNAUD, Direction : Oui, le CSE, ça reste pour les gens, quand il faut qu'ils aillent chercher pour la rentrée scolaire. Ce sera vraiment dans l'actualité, puisque c'est une info qui reste, comme je vous le disais, à peu près deux, trois semaines, un mois. On retrouvera dans les actualités, mais ils auront toujours leurs notifications aussi. Oui, tout est possible. On est dans un site qui est assez facile d'accès, pour nous, en tout cas.

Mme RIVOLLIER : Je repose la question à Dominique pour qu'il vous montre les réseaux sociaux. Il y avait une question sur les données personnelles, en espérant que ça fonctionne. Du coup, c'est peut-être quelque chose à revoir.

M. NIMAX : J'avoue, je n'ai pas de réponse immédiate à vous donner. Je ne sais pas, il faut que j'étudie la question. L'annuaire national, il n'est pas prévu qu'il soit l'annuaire national. Là, on est sur notre site Intranet, donc le but est d'aller vite. Ce qu'on veut, c'est d'aller vite, mais bien sûr, si on recherche un contact à l'extérieur, ça n'ira pas vite. Il faudra repasser par les applications informatiques. Mais là, tout ce qu'on vous a mis, c'est de l'interne. En fait, on est dans l'Intranet, comme son nom l'indique. C'est d'essayer d'aller le plus vite possible à l'info qu'on s'est fixée. L'annuaire restera donc interne.

Mme DUCHER, Direction : Concernant votre situation en tant que contributrice, madame SKOLUDEK, vu la date des listes, je ne suis pas sûre que ce soit vous-même aujourd'hui qui ayez été nommée contributrice. Je pense que c'est vous-même, avant votre fonction actuelle. Vous serez peut-être contributrice, mais peut-être pas dans le même cadre que celui qui est présenté dans la note.

Mme DUCHER, Direction : Est-ce que c'est bon pour tout le monde ? Non. Madame DOUIS, Monsieur MARQUES. D'autres personnes ? Pardon. Quelle était votre question ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Sur les contributions.

Mme DUCHER, Direction : Puisque c'est une des missions du CSE, j'englobe le logement dans ce que j'ai dit sur le CSE et les organisations syndicales. Pardon, je ne vais pas préciser. Madame DOUIS.

Mme DOUIS, CFTC : Vous dites qu'il y aura une présentation aux agents sur le Cristolien. On pense rarement aux agents d'accueil, aux agents des PMI, des CMS. Ils sont un peu isolés à chaque fois pour tout. Après, je ne sais pas le fonctionnement des PMI et CMS, mais pour les agents d'accueil, on a une réunion mensuelle le mercredi. Si on peut faire un petit passage à la réunion pour alerter, ce serait bien.

Mme ROVOLLIER : Merci. C'est bien noté. Effectivement, on essaye de beaucoup faire d'événements sur les sites extérieurs, mais c'est vrai que les accueils, c'est un petit peu plus compliqué, mais c'est bien noté. Oui, c'est la volonté de mettre tout le monde au même niveau d'information sur le fonctionnement du futur Intranet.

M. NIMAX : C'est vrai que pendant la semaine du numérique, quand on est passé par exemple à BSL, ou même ici, quand on a fait le stand, les gens étaient vraiment intéressés de savoir comment était fait ce site. Comme je vous l'ai fait très rapidement, je pense qu'on peut comprendre un peu comment il fonctionne. C'est vrai que partout où j'ai été, j'ai rencontré un engouement, c'était sympa, ça faisait plaisir à voir.

M. MARQUES, CGT-FO : L'ancien est très mauvais.

M. NIMAX : Je ne dirais pas ça, parce qu'on l'a fait nous-mêmes.

Mme RIVOLLIER : Ce n'est pas les mêmes moyens, ni humains, ni financiers.

M. NIMAX : Je suis très fier de l'Intranet actuel parce qu'on l'a fait en un été.

Mme DUCHER, Direction : Y a-t-il d'autres questions ?

M. MARQUES, CGT-FO : Oui, une question de calendrier. Pourquoi nous le présenter maintenant ? S'il est déployé au mois d'octobre, pourquoi n'avez-vous pas attendu l'AP de septembre ? En plus, vous auriez eu plus de matière. Là, on peut se faire une idée générale assez bonne, mais c'est vrai que c'est un peu succinct.

M. ARNAUD, Direction : On anticipe aussi les avis différés.

Mme DUCHER, Direction : Le temps pour les lire.

M. MARQUES, CGT-FO : En tout cas, nous, pour ce coup-là, on ne le fera pas Et ce n'est pas un avis différé, c'est rendre son avis.

Mme RIVOLLIER : Non, parce que de toute façon, le calendrier a un petit peu bougé. On a décalé un tout petit peu la parution de l'Intranet, parce qu'on rencontre des difficultés un peu techniques. Mais ça, c'est notre petite soupe interne. Du coup, on l'avait à l'ordre du jour en juillet, et on trouvait que c'était bien aussi de vous présenter la forme non complète, parce que comme je vous l'ai dit, même en octobre, il restera peut-être encore des choses à faire, et on compte sur les gens pour compléter, pour nous dire : « Il nous manque cette information, on ne retrouve plus ça ». Il y aura aussi une participation active, on l'espère, des agents qui ont

l'habitude de se connecter à l'Intranet. On a souhaité juste l'anticiper. On s'est dit que, pour une fois, on va faire les choses... mais il devait plutôt sortir en septembre et on recule un petit peu en octobre pour qu'il soit le mieux possible.

Mme DUCHER, Direction : C'est bon pour vous ? On va passer aux avis si ça vous va, si vous voulez bien le rendre aujourd'hui. La CFDT.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant ce point, il faut vivre avec son temps, comme dirait le dicton. Effectivement, il était temps que notre Intranet évolue. Suite à l'enquête qui a été faite, il était normal qu'on aboutisse à une présentation. Suite à la semaine du numérique, il y a 15 jours, il était logique effectivement qu'on en parle aussi au niveau des élus, puisqu'il y avait eu les stands du numérique pour les salariés. Ce n'est que des choses favorables, même si tout n'est pas finalisé encore à la date d'aujourd'hui. On entend bien que vous êtes encore en train de faire un gros travail de rapatriement d'informations et d'actualisation pour que ce soit lancé au mois d'octobre. Tout ça, ce n'est que du positif, rien de négatif à dire. Ce sera un avis favorable.

Mme DUCHER, Direction : Merci. Nous allons recueillir l'avis de la CFTC.

Mme LEBERNADY, CFTC : La CFTC apprécie beaucoup le nouvel Intranet, notamment les filles qui sur-kiffent. Cependant, je n'arrive pas à avoir la vision par rapport aux organisations syndicales, vu que c'est quelque chose qu'on va affiner, peaufiner un peu plus tard. Pour l'instant, je mettrai un avis défavorable juste par rapport à ce point-là. Mais sinon, le travail est très bien, l'idée est très bonne. Je n'ai rien contre le service communication. C'est juste par rapport à l'organisation syndicale.

Mme DUCHER, Direction : Merci Madame LEBERNADY. On va passer à l'avis de Force Ouvrière.

M. MARQUES, CGT-FO : On a eu quand même des informations à peu près claires, on voit comment ça va fonctionner. Sous réserve de deux, trois petites choses dont on discutera, on va donner un avis favorable d'encouragement.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Juste pour surenchérir mon avis, c'est aussi pour dire, par rapport à ce qu'a exprimé la CFTC, qu'en plus, vous avez confirmé en séance que ce point d'une ouverture et de négociation nous tient à cœur, nous la CFDT, puisque le dernier accord local sur le numérique en faveur des OS date effectivement d'il y a plus de 15 ans. Il était temps que ça arrive. On est donc très contents, effectivement, à la CFDT, que vous allez revenir vers nous pour négocier ça. Merci.

Mme DUCHER, Direction : Merci beaucoup.

M. ARNAUD, Direction : Un avis favorable à la majorité par huit voix pour et quatre voix contre. On remercie Flore et Dominique pour la présentation qui a manifestement été appréciée. Je vous propose de passer au point 9 de l'ordre du jour, qui est un point pour information. C'est un point qui nous est présenté par Alice DUCHER.

Point 9 : Présentation des orientations de la politique de rémunération 2023 - INFORMATION

Mme DUCHER, Direction : La politique de rémunération, juste peut-être les points saillants. Le cadrage de cette année qui nous a été notifié est à 1,5 %, hors impact d'éventuelles mesures collectives que chacun appelle de ses vœux. Les dates d'effet des mesures seront, pour les pas de compétences, le 1^{er} janvier, comme c'est pratiqué depuis plusieurs années à la Caisse. C'est le cas pour les pas de compétences et pour les promotions.

Peut-être les points saillants. Vous dire qu'il y a des éléments de rémunération qui interviennent en cours d'année, qui viennent impacter la mobilisation de la RMPP, qui sont la valorisation de la mobilité à grade égal dans le cadre des vacances de postes. La Direction souhaite valoriser les personnes qui se mettent dans une démarche de mobilité interne, y compris vers des postes à grade égal pour changer d'emploi, pour mobiliser leur parcours professionnel. On attribue donc un pas de compétences pour une personne qui change d'emploi sans changer de niveau pour valoriser cette mobilité. C'est des choses qui viennent s'impacter sur la RMPP.

Deuxième élément qui est nouveau, la valorisation de l'implication dans l'effort de formation, c'est-à-dire l'indemnité des formateurs occasionnels. Depuis 2023, elle est intégrée à la RMPP. Alors que nous, dans notre dispositif antérieur, quand ça n'existait pas au niveau national, ce n'était pas intégré à la RMPP. Aujourd'hui, ça l'est. C'est peut-être les deux points saillants. Sur le reste, il n'y a pas de points particuliers. En termes de calendrier, on est sur le même calendrier qu'habituellement, avec la paie sur le mois d'octobre, un passage en paie sur octobre.

Je vous laisse me dire si vous avez des questions. Il y a Monsieur GIAMBIAGGI, Madame RODRIGUES-MARTINS, Madame HAMMOU.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Première chose, RMPP à 1,50, c'est un peu bas par rapport à d'habitude, il me semble. C'est un peu bas.

Ensuite, 27 %, ça fait combien de pas, à peu près, s'il vous plaît ? 5 %, ça fait combien de promotions ? Après, je peux faire la règle de trois. La valorisation de la mobilité à grade égal, on l'avait déjà l'an dernier. Ce qu'on avait l'an dernier, qu'on n'a plus, c'est un effort particulier à la reconnaissance de la fonction d'élu. Ça, vous l'avez enlevé. Je demande. Je pose la question.

Par contre, ces histoires d'efforts de formation, c'est intégré dans la RMPP, donc indirectement, ça baisse le nombre de pas de compétences et de promotions, si j'ai bien compris.

M. MARQUES, CGT-FO : T'as bien compris.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je regrette d'avoir bien compris, et à ce stade, c'est tout, parce qu'en fait, c'est la même note tous les ans, donc on commence à bien connaître.

Mme DUCHER, Direction : Merci, Monsieur GIAMBIAGGI. Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant le nombre de mesures, on est positionné exactement comme l'année dernière, sur la précédente note de la politique de rémunération 2022. 27 % de ciblé pour les pas de compétences, dont 10 % qui seront valorisés.

L'année dernière, on nous avait dit que bien évidemment, ce serait le minimum prévu. La Caisse n'irait pas en dessous de ça, mais que si on pouvait faire plus, on irait plus. Effectivement, on a fait plus l'année dernière, puisque par rapport aux 27 %, au total, on a fait 30,67 %.

Donc du coup, je pose la question. Est-ce que vous avez l'intention de pouvoir faire plus, surtout pour pouvoir consommer l'intégralité de l'enveloppe RMPP à 1,50, qui est en baisse par rapport à l'année dernière.

Pour ce qui est du point B, la valorisation de l'implication dans l'effort de formation, le dispositif de formateurs occasionnels, intégré maintenant effectivement dans la RMPP... suite à des mesures de l'année dernière, on pourrait réévaluer les bas salaires, etc. On parle bien, suite à ça, ce qui a donné lieu à un accord, des bénéficiaires des primes de tutorat et de formateurs occasionnels. On est d'accord ? C'est bien dans ce cadre-là ?

Ensuite, pour ce qui est du calcul de la prime, page 3... j'ai perdu mon fil conducteur. Prime de résultat, calcul de la prime destinée et fixée aux bénéficiaires du dispositif. Pour ma culture personnelle, on est bien d'accord que c'est destiné qu'à partir des niveaux 8, si je ne me trompe pas. Il était question que ce soit réévalué pour que ce soit à partir des niveaux 7, mais on est bien d'accord que c'est gelé à partir des niveaux 8, que ça tombe la prime de résultats. J'ai tout dit. J'attends les premières réponses. Merci.

Mme DUCHER, Direction : Merci. Madame HAMMOU, vous aviez des questions ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai une question sur les pas valorisés. Comme tout à l'heure, je ne sais pas comment bien formuler ma question. Cela reste flou sur les enveloppes des pas de compétences et des pas valorisés. Exemple, dans mon service, ça fait six ans qu'il n'y a pas de pas valorisés, parce que notre Direction nous dit : « Je préfère donner à deux personnes que donner des pas valorisés à une personne ». Est-ce que c'est vrai que le fait de donner des pas valorisés à une personne, ça... ? Parce qu'on en a parlé à nos responsables qui nous ont dit qu'ils étaient d'accord pour proposer des personnes, de donner des pas de compétences valorisés à certaines personnes, mais qu'ils avaient ordre de ne pas en donner. Du coup, quand on voit que dans d'autres services, il y a des pas valorisés et nous, ça fait six ans qu'on n'a pas de pas valorisés. On se dit « Pourquoi ? ». Alors qu'on a des bons chiffres. Tout le monde en a, certes, mais il y a plein de services qui ont des pas valorisés. Et du coup, je voulais savoir si c'est vrai. Je suis tout à fait d'accord que si le fait d'avoir un agent qui a des pas valorisés, ça empêche un autre agent d'avoir des pas, bien sûr qu'il est préférable que deux agents aient des pas, mais il semblerait que ce soit une enveloppe à part, les pas valorisés. Je voulais donc que vous me confirmiez ce point-là.

Mme DUCHER, Direction : D'autres questions après ces premières questions ou on commence à répondre ? Du coup, on commence à répondre. 1,50, c'est un peu bas, certes. Après, vous voyez que comme l'a rappelé Madame RODRIGUES-MARTINS, c'était déjà le cadrage de l'année dernière, le cadrage initial. En tout cas, c'est ce qui nous a été notifié.

M. ARNAUD, Direction : Entre parenthèses, *a priori*, c'est quand même ce sur quoi on a comme cadrage initial sur la future COG, hors mesures exceptionnelles liées à la classification ou des revalorisations de points, etc. Mais en tout cas, c'est le cadrage initial qui est posé, le cadrage de base.

Mme DUCHER, Direction : Ce que ça donne en point, 27 %, ça fait 288 salariés (cadres, employés...). Comme c'est un pourcentage d'effectifs, vous le prenez au 1^{er} janvier, ce n'est pas le même qu'au mois de juin. Ça peut varier un petit peu, mais *grosso modo*, c'est ça. Et 5 %, ça fait une trentaine de promotions, mais là aussi, ça va dépendre de ce qui est fait dans le courant de l'année par le biais des VP. Parce qu'il y a des VP qui donnent lieu à promotion, et ça consomme de la RMPP.

M. ARNAUD, Direction : Et ça dépend aussi où sont faites les promotions.

Mme DUCHER, Direction : C'est-à-dire que vous êtes niveau 3 au plancher, vous devenez niveau 5, vous consommez plus de RMPP que si vous êtes niveau 3 avec beaucoup de points et que vous devenez niveau 4 au plancher. Vous voyez, c'est logique. En fait, c'est l'écart. Effectivement, toutes les situations...

M. ARNAUD, Direction : Dans un certain nombre de cas, la promotion se traduit juste par l'application de la règle des 105 %. Quelqu'un qui aurait dépassé le plafond, enfin le coefficient de base de la promotion suivante, généralement, on applique juste la prime des 105 %.

Mme DUCHER, Direction : A l'inverse, il y a des gens qui peuvent prendre 25 points.

M. ARNAUD, Direction : C'est des repères, une trentaine de promos, à peu près, et 288 salariés.

Mme DUCHER, Direction : 288, encore une fois, c'est un calcul à un instant « T ». Ça prend en compte l'effectif à un instant « T ». C'étaient les questions de Monsieur GIAMBIAGGI. Madame RODRIGUES-MARTINS, l'an dernier, on a fait plus que 1,50 au final. Est-ce que vous avez l'intention de faire plus ? On a l'intention de consommer notre enveloppe. Si on nous donne plus, on fera plus. On n'aura pas moins, mais on a l'intention de consommer notre enveloppe, quoi qu'il arrive.

Je vous confirme, puisque ça a été évoqué par plusieurs d'entre vous, que c'est bien la prime des formateurs occasionnels qui existait chez nous, selon certaines modalités, qui a été négociée au niveau national avec l'UCANSS, selon des modalités similaires, sans être tout à fait identiques aux nôtres. C'est finalement ce cadrage national qui induit que maintenant, ça rentre dans la RMPP, alors que nous, on le traitait à part. Donc vous avez tous bien compris qu'en effet, du coup, ça nous mange de la RMPP, et ça nous grignote ce qu'on avait avant.

Les primes de résultat, je vous confirme que c'est bien uniquement à partir du niveau 8, dans la classification actuelle. Et sur la question des pas valorisés, Madame HAMMOU, c'est vrai, on ne vous a pas baratinés. En fait, la convention collective dit : « Vous devez nous donner une mesure de rémunération à 20 % du personnel. Ce qui va au-delà de 20 % du personnel, c'est à la discrétion des caisses évidemment dans le cadrage budgétaire. Après, en fait, en fonction de notre RMPP, de notre cadrage budgétaire, on fait des calculs savants qui vont nous donner un nombre de points. Ces points, je peux décider d'en donner à tout le monde autour de la table ou de tout donner à Alice DUCHER, *grosso modo*. Je grossis le trait, mais c'est ça. Et effectivement, un pas valorisé, ça peut être un pas double, donc ça peut être sept, mais ça peut être dix, ça peut être douze, ça peut être 14. En fait, un pas valorisé, ça veut dire que si je vous donne 14 à vous, je peux effectivement soit donner 14 à vous, soit sept à vous et sept à Madame SELLAMI. Après, quand on dit 10 % de pas valorisés, ce n'est pas une obligation conventionnelle, ce n'est pas une obligation réglementaire. C'est un cadrage général qu'on se

donne, mais dans les services et dans les Directions, en fonction de la situation du service, il peut y avoir des stratégies de dire soit je fais moins, mais je valorise, soit je fais plus et je ne valorise pas.

M. ARNAUD, Direction : Sur la valorisation, comme le dit Alice, on peut varier. Il est quand même assez rare qu'on soit sur la valorisation double. Je prends un exemple, à partir du niveau 7, on va être à 15 points. On fait rarement valoriser double à 30 points. Ça arrive, parce que de temps en temps, on trouve qu'il y a eu un investissement très, très important et que ça mérite de valoriser le double, mais la plupart du temps, on va plutôt valoriser entre les deux, c'est-à-dire qu'on ne va pas faire 15 plus 15, mais on va faire 15 plus 7 ou 15 plus 8, qui est déjà une valorisation supplémentaire, mais qui, à notre sens, consomme aussi beaucoup. Donc on est dans ces cadrages-là. La valorisation reste quand même sur un nombre de salariés assez limité. Dans le cadrage initial qu'on se donne dès le départ, on raisonne sur 10 % parmi les 27 % qui vont avoir des points, donc ce n'est pas beaucoup.

Mme DUCHER, Direction : Est-ce qu'il y a d'autres questions ? Je vous remercie. Nous allons passer aux points 10, 11, 12. Il y a Morgane qui va venir pour répondre à vos questions sur les bilans temps partiels, heures supplémentaires et heures compensées 2022. Elle arrive.

Point 10 : Bilan des agents à temps partiel de l'année 2022 - INFORMATION

M. ARNAUD, Direction : On aborde la phase des bilans. Premier bilan, le bilan des agents à temps partiel de l'année 2022. Du coup, sur ce bilan, on va prendre directement les questions. Madame RODRIGUES.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Au niveau du total de la Direction relations clients, le poste 22, l'année dernière, entre le poste 222 et 224, il y avait le poste 223 qui correspondait à la PFCT. La PFCT, vu qu'elle a fermé le 15 juillet 2022 et que c'est un bilan au 31 décembre 2022, je ne comprends pas pourquoi cette ligne a disparu, bien qu'il y ait eu une diminution. Passer à zéro, ce n'est pas possible. J'aimerais donc savoir pourquoi cette ligne n'apparaît pas, au moins jusqu'à la situation du 15 juillet 2022, même si au 31 décembre 2022, la PFCT n'existait plus.

Dernière chose, au niveau de la synthèse globale, on le dit tous les ans à la CFDT, c'est quand même dommage que sur ce bilan de temps partiel, on ne puisse pas distinguer le temps partiel ancien dispositif où l'on peut garder les RTT avec le temps partiel dit nouvelle version sans RTT, donc presque imposé par l'employeur. C'est vraiment dommage qu'on ne puisse pas distinguer, parce que pour nous, ça a un impact.

Mme DUCHER, Direction : Merci, Madame RODRIGUES-MARTINS. Est-ce qu'il y avait d'autres questions sur ce bilan ? Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais demander si l'invalidité était dedans ou pas. A ce stade, c'est tout.

Mme LE CORFEC : A la première question sur la synthèse des agents à temps partiel, je n'ai pas la réponse, sur la PFCT.

Mme DUCHER, Direction : Je pense que c'est une requête à date.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'est ce que je pense. Si vous l'avez requêté au 31 décembre 2022, la PFCT n'existait plus, mais sur un bilan annuel, même si on requête à une date où le service n'existe plus, ce n'est pas normal que l'antériorité ne soit pas prise en charge dans le bilan. Ça me gêne. J'ai adoré travailler à la PFCT, en plus.

Mme LE CORFEC : En effet, c'est une situation à date au 31 décembre, donc comme elle n'existait plus... pour la partie invalidité, sur l'année 2022, on avait 43 personnes en temps partiel invalidité. Le nombre est identique à l'année précédente. En 2021, on était aussi à 43.

Mme DUCHER, Direction : C'est donc bien dedans.

Mme LE CORFEC : Oui, c'est intégré.

Mme DUCHER, Direction : Est-ce qu'il y a d'autres questions ? Du coup, je propose qu'on passe au bilan suivant qui concerne les heures supplémentaires et compensées de 2022.

Point 11 : Bilan des heures supplémentaires réalisées et des heures compensées de l'année 2022 - INFORMATION

Mme DUCHER, Direction : Là aussi, c'est un tableau. On va prendre les questions. Je suis désolée, je sais que les tableaux à 17 heures 12, c'est un peu traître. Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Sur la synthèse récapitulative, on a bien ce qu'il s'est passé en 2021 et en 2022, et on ne peut que constater qu'il y a une baisse énorme. Si on se base sur les heures supplémentaires réalisées en 2021 par rapport à 2022, où on descend à 23 505 heures de réalisées, la différence avec les 51 880 heures réalisées en 2021, ça fait 28 475 heures de réalisées en moins. On se demande comment c'est possible d'avoir une chute aussi conséquente alors que les HS sont cycliques. Il y en a tous les samedis. A part ce mois-ci, il paraît qu'il n'y a pas de HS au mois de juillet, sauf le premier samedi du mois de juillet. Il n'y en a pas de programmées le reste du mois de juillet. Donc la question se pose, comment expliquer cette baisse aussi conséquente, alors que tous les services sont impactés par des heures supplémentaires de façon cyclique et complémentaire aussi.

Mme DUCHER, Direction : Merci. Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : J'avais une question, mais du coup, vous allez peut-être me confirmer. Je vois « heures supplémentaires, le 1^{er} janvier, 36 agents », mais je viens de faire le lien, c'étaient les agents PFCT.

M. ARNAUD, Direction : Oui.

Mme DUCHER, Direction : Est-ce qu'il y a d'autres questions sur ce bilan ? Morgane, tu peux répondre ?

Mme LE CORFEC : La baisse des heures supplémentaires sur 2022 est liée à la fermeture mi-juillet de la PFCT. Du coup, il y a une baisse considérable. En plus, le dimanche au mois d'avril, on a eu une fermeture de la PFCT.

Mme DUCHER, Direction : C'est bon pour vous sur ce point 11 ? Non. Question de Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Petite question subsidiaire, normalement, dans le contexte des HS, on sait très bien que c'est au volontariat quand il y a les appels aux heures supplémentaires. Mais finalement, si jamais il y a trop de volontariat et qu'il y a trop de personnels pour faire des HS, au final, la décision de la possibilité de faire des HS ou non revient à qui ? Qui décide que telle personne ne les fera pas.

Mme DUCHER, Direction : C'est un cas abstrait ou c'est un vrai cas ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Un vrai cas.

Mme DUCHER, Direction : Parce que je vous dirai que jusqu'à présent, je n'ai pas identifié d'endroit où on avait trop de volontaires, mais sinon, j'aurai tendance à vous dire que c'est l'employeur, parce que de toute façon, les HS, c'est à la demande de l'employeur. Donc si un employeur demande à un salarié de ne pas faire de HS. C'est ma réponse théorique à une question théorique. Après, j'imagine que ça peut arriver.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : On a dit à cette personne, qui est venue nous voir à la CFDT, qu'elle était écartée, pas parce qu'on ne voulait pas qu'elle en fasse, mais on avait trop de volontaires au niveau des objectifs fixés de solde.

Mme DUCHER, Direction : C'est possible. Théoriquement, ça peut arriver.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : On avait le contingent nécessaire et c'était un petit peu présenté en tant que volontaire trop tard.

Mme DUCHER, Direction : Théoriquement, ça peut arriver après... C'est vrai que je n'ai pas eu la chance de rencontrer cette situation, mais j'imagine que, théoriquement, ça peut arriver. Et si ça arrive, en effet, c'est bien à l'employeur, en l'occurrence représenté par l'encadrement qui a la faculté de décider qui va participer ou pas. Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Mais dans ce cas-là, la prochaine fois, elle est prioritaire, cette personne, s'il vous plaît, si ça se produit. La fois d'après, elle est prioritaire par rapport aux autres. Il faut que ce soit équitable aussi quand même.

Mme DUCHER, Direction : On ne peut pas vous répondre oui à ça. Ça dépend des situations. Là, on est sur un cas théorique, je ne vais pas prendre un engagement de vous dire qu'il y a un roulement arithmétique entre les gens. S'il y a des situations, on en reparlera. A ce stade, à part cette question théorique, je n'ai jamais entendu parler de situations où il y avait trop de volontaires. Si ça se produit, que quelqu'un était systématiquement écarté des heures supplémentaires, on pourrait en discuter. S'il y a un problème, vous me dites. A ce stade, il n'y a pas de difficulté actuelle, finalement. En tout cas, la réponse théorique est bien celle-là.

M. ARNAUD, Direction : Il n'y a pas de droit aux HS.

Mme DUCHER, Direction : Voilà, il n'y a pas de droit aux HS.

M. CHAOUCH, CGT-FO : Le choix des heures supplémentaires se base sur quoi ? Sur l'autonomie ou sur un objectif réalisé selon l'année ? Le choix des heures supplémentaires. Si, demain, je veux faire des heures supplémentaires, le choix est sur l'autonomie de la personne ou basé sur des objectifs à réaliser.

Mme DUCHER, Direction : En HS, il y a des objectifs qui sont fixés. L'objectif des HS est de dépoter, soyons clairs. C'est pour ça qu'on fait des HS. D'ailleurs, souvent, on ne se met pas sur des dossiers compliqués en HS, on essaie plutôt d'être sur des corbeilles un peu simples. L'objectif est bien de dépoter.

M. ARNAUD, Direction : Après, l'autonomie peut rentrer en ligne de compte. Si on décide d'ouvrir des HS sur les deuxièmes OD aux IJ, il y aura peut-être une partie des salariés sur les PE qui ne sauront pas les traiter à ce moment-là. Si on n'ouvre que sur cette activité-là en se disant : « On a un sujet à traiter, sur lequel il faut qu'on se remette à jour, c'est ça », en théorie, on pourrait dire à des salariés qu'ils n'ont pas l'autonomie suffisante pour y aller. Après, le cas se présente quand même assez peu.

Mme DUCHER, Direction : Dans la plupart des cas, c'est un objectif collectif qui est donné, qui permet de faire en sorte que, et oserai-je dire, c'est la vie... il y a des salariés qui sont très, très productifs, d'autres qui le sont un peu moins. L'idée, ce n'est pas d'écarter ceux qui sont très peu productifs, ceux qui sont un peu moins productifs. Par contre, s'il n'y a personne qui a effectivement une productivité très faible, à un moment donné, l'employeur paye quand même plus 25 % sur ces heures-là. Il faut donc qu'il y ait une adéquation entre l'investissement qui est fait et le retour. Honnêtement, aujourd'hui, on ne va pas regarder et dire : « Untel est moyen, machin ». Par contre, si demain on fait des HS, qu'on se rend compte que tout le monde...je prends un exemple, tout le monde a fait 50 dossiers et qu'Alice en a fait quatre, la prochaine fois, on ne va peut-être pas demander à Alice de venir. Soyons clairs.

M. MARQUES, CGT-FO : Je rebondis là-dessus, si vous me permettez. Vous avez dit une phrase tout à l'heure, on n'a pas droit aux HS. Si vous faites une demande collective, c'est-à-dire que tout le monde dans le service la reçoit, comme c'est mon cas, si je postule, en théorie, on ne peut pas me refuser. Effectivement, un employeur est libre de proposer aux salariés qui le souhaitent de faire des heures supplémentaires. Mais si vous ne voulez pas certaines personnes pour les heures supplémentaires, dans ce cas-là, vous trie à l'avance et vous envoyez la proposition aux salariés qui vous intéressent. A partir du moment où la demande est collective, où tout le monde la reçoit, ça veut dire qu'on vous a sollicités.

Mme DUCHER, Direction : C'est bien ce que je vous dis. Honnêtement, là, on est en train de partir sur un truc alors qu'il n'y a pas de difficulté connue et que nous ne sommes pas aujourd'hui dans une logique de tri et de sélection pour les HS, et on ne souhaite pas y rentrer, parce que c'est à la fois un besoin de l'entreprise, et on sait aussi quel est le salarié qui compte sur cette rémunération supplémentaire. On n'est pas dans la logique de tri.

M. MARQUES, CGT-FO : On n'insiste pas trop, mais on le rappelle, dans un organisme de Sécurité sociale, les heures supplémentaires sont censées être utilisées de manière exceptionnelle. C'est la convention collective.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On rappelle quand même que le fait qu'on fasse des heures supplémentaires, c'est parce qu'on n'a pas assez d'effectifs, et que ce n'est pas un si mauvais calcul pour vous de payer plus 25 %, notamment pour des IJ...

Mme DUCHER, Direction : Nous, on n'a rien demandé.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Madame DUCHER, vous avez dit : « Il faut que ça dépote, on paye plus 25 % ». Vous l'avez dit, Madame DUCHER. Cependant, prenez en compte tous ces emplois qui manquent, ce que ça aurait écouté comme ressources pour les former, pour qu'ils soient capables d'être autonomes et de pouvoir, à terme, faire des heures supplémentaires comme ça. Je ne pense pas que vous soyez plus perdants que ça.

Mme DUCHER, Direction : En fait, ce n'est pas mon argent, entendons-nous bien, on n'est pas là-dessus.

M. MARQUES, CGT-FO : On est d'accord, mais c'est justement parce que ce n'est pas votre argent que ça me surprend de vous entendre parler de coût du travail, parce que concrètement, c'est ça que vous faites. Or effectivement, comme le dit Monsieur GIAMBIAGGI, payer des heures supplémentaires, c'est beaucoup plus rentable, surtout au niveau où vous le faites, que d'augmenter la masse salariale, concrètement, au point d'engager des personnes à temps plein. Donc il ne faut pas pleurer !

Mme DUCHER, Direction : Très bien. Merci pour ces questions sur le bilan des HS 2022. Nous passons au point sur le bilan des stages.

Mme LE CORFEC : Ce n'est pas moi.

Mme DUCHER, Direction : Nous remercions Morgane, alors, pour ce point polémique.

Point 12 : Bilan des stages d'avril à juin 2023 - INFORMATION

Mme DUCHER, Direction : Vous avez reçu le petit document.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je vais anticiper la question qui devrait être posée par Monsieur GIAMBIAGGI. Il y a trois stages qui sont rémunérés. Le premier, c'est pour Sciences Po quatrième année, le deuxième rémunéré, c'est une licence, troisième année au niveau des échanges internationaux ressources humaines et troisième rémunéré, un master RSE développement durable. J'aimerais donc savoir si la rémunération est différente par rapport justement à la spécificité des études, de l'âge, ou s'ils sont rémunérés tous pareil, ces petits stagiaires.

Mme DUCHER, Direction : OK. Merci pour cette question. Est-ce qu'il y a d'autres questions ? Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est nouveau « stage en cours » ? Merci.

Mme DUCHER, Direction : C'est-à-dire qu'avant, ils étaient tous finis ? Je n'ai pas compris la question.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On a le début et la fin. Par exemple, à la CRA, on a un mec de Sciences Po. Je ne savais pas.

Mme DUCHER, Direction : Moi non plus.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord. A la CRA, on a un mec de Sciences Po, du 11 avril au 11 septembre, et à la place de mettre ce qu'il fait, vous mettez « stage en cours ». Il faudra donc attendre la fin du stage pour savoir ce qu'il fait. En fait, dans la mesure où on a la date de début et la date de fin, en général, on en déduit s'il est en cours ou pas. Ça devient n'importe quoi ces AP. C'est la première fois qu'on a des précisions aussi nombreuses sur les activités confiées. Je crois que vous avez revu vos tableaux.

Mme DUCHER, Direction : Je crois qu'on a revu l'organisation.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord. C'est juste dommage de ne pas savoir pour les autres, enfin ceux qui sont en cours.

Mme DUCHER, Direction : Merci pour votre question, Monsieur GIAMBIAGGI. Est-ce qu'il y a d'autres questions sur les stages ? Nous allons donc tenter de vous répondre. Sur le niveau de rémunération, sauf erreur de ma part... je ne sais pas combien sont rémunérés les gens, mais sauf erreur de ma part, c'est un truc qui est très encadré en fonction de l'âge, du niveau de diplôme, de la durée. Je pense que nous collons strictement aux dispositions réglementaires. La rémunération des stages, c'est vraiment encadré.

Ensuite, sur les stages en cours, tout ce que je peux vous dire, c'est qu'on a confié la gestion des stages à un autre secteur, au secrétariat de la Direction adjointe en charge des ressources. Ce qui peut expliquer qu'il y ait quelques variations depuis quelques mois, avec le tableau que vous receviez précédemment. Je constate que le secrétariat de la Direction adjointe en charge des ressources a souhaité faire un peu de *teasing* sur les activités confiées. Je suppose que c'est parce que ces activités peuvent évoluer entre ce qui est prévu initialement et ce qui finalement a pu être confié dans le courant du stage. Je suppose que c'est cette raison-là. Donc oui, ce sera explicité. Manifestement, vu le niveau de détail qui est donné sur les autres situations, je pense que ce sera bien explicité au prochain trimestre.

M. ARNAUD, Direction : En tout cas, j'aime bien la nouvelle maquette. Je la trouve un peu plus parlante que celle que je connaissais.

Point 13 : Suivi mensuel d'activité des pôles - INFORMATION

M. ARNAUD, Direction : Est-ce que vous avez des questions ? De la même manière, vu l'heure, on ne va peut-être pas épiloguer sur le commentaire. Est-ce qu'il y a des questions ? Non.

Point 14 : Informations des Président et Secrétaire

M. ARNAUD, Direction : On passe au dernier point de l'ordre du jour qui est relatif aux informations Président et Secrétaire. Avec Alice, on a recensé quatre informations à vous donner. Tu commences peut-être avec la campagne rachat RTT.

Mme DUCHER, Direction : Vous vous souvenez, on avait ouvert une première campagne qui portait sur les JRTT acquis non épargnés et non pris, entre le 1^{er} janvier et le 30 avril. Cette première campagne est close et l'ouverture d'une seconde campagne était soumise aux capacités budgétaires. Nous avons cette capacité budgétaire, donc nous allons ouvrir une deuxième campagne qui portera sur les JRTT acquis entre le 1^{er} janvier et le 31 août, évidemment non pris, non épargnés, non déjà rachetés. La campagne, c'est-à-dire le moment du recensement, se fera entre le 28 août et le 30 septembre. On fera les demandes entre le 28 août et le 30 septembre pour les RTT acquis entre le 1^{er} janvier et le 31 août.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : La précédente campagne, c'était pour les RTT acquis du 1^{er} janvier 2023 au 30 avril.

Mme DUCHER, Direction : Oui, mais il peut y avoir des gens qui n'ont pas encore consommé et qui, sur cette deuxième campagne, vont dire : « Finalement, je vais racheter ». Vous me poussez, mais il y a des soldes RTT dans la caisse qui sont encore importants, qui laissent à penser qu'il y aura...

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Certains voudraient que ça aille jusque comme l'année dernière.

Mme DUCHER, Direction : Ce sera peut-être le cas. Encore une fois, on fait bout par bout, parce qu'on suit nos capacités budgétaires.

Mme HAMMOU, CGT-FO : C'est un peu dommage, parce qu'il y a des personnes qui avaient raté le coche du 30 avril, et du coup, qui sont parties poser des journées sur Alienorh qui sont impossibles. Tout est acquis depuis le 30 juin, donc après, il n'y a pas beaucoup de jours. Il y a juillet et août.

Mme DUCHER, Direction : Je comprends, Madame HAMMOU, vous le savez comme moi, on était dans une période de grande incertitude budgétaire. On n'avait pas la capacité de s'engager à faire ce qu'on avait fait l'année dernière. Les choses seront différentes pour l'année prochaine. On aura de la visibilité sur toute l'année. Mais là, sur cette année, je ne pouvais pas prendre l'engagement sur les 15 jours.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Pourquoi ne pas le faire en fin d'année ? Parce qu'en septembre, il n'y a pas beaucoup de...

Mme DUCHER, Direction : Si on a la capacité budgétaire, on refera encore en fin d'année.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Et du coup, si on laisse nos jours en espérant qu'il y a une capacité budgétaire et que, finalement, il n'y a pas, on s'assoit sur les jours de RTT qu'on aura gardés jusqu'en fin d'année.

Mme DUCHER, Direction : Ils ne sont pas perdus, ils peuvent toujours être épargnés.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Oui, mais ce n'est pas exonéré d'impôt, et c'est sur Alienorh.

Mme DUCHER, Direction : Je suis d'accord avec vous, mais en fait, à un moment donné, je ne peux pas inventer le budget. Là, sur cette première période de l'année, on n'avait pas de visibilité budgétaire. Là, on va l'avoir. On sait aujourd'hui que nos marges nous permettent de faire cette deuxième campagne, mais vous comprenez qu'à un moment donné, je ne peux pas m'engager à faire des paiements pour lesquels je n'aurai pas l'argent.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je sais.

Mme DUCHER, Direction : L'année prochaine, on n'aura pas cette difficulté. Je comprends ce que vous dites, vous avez raison. Cela dit, ça reste mieux que de ne pas du tout avoir ouvert par grandes précautions. On a fait aussi avec les infos qu'on avait.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Du coup, c'est douze jours. C'est le double.

Mme DUCHER, Direction : Oui, c'était six, mais là, du coup, c'est plus. C'est douze. La circulaire va bientôt sortir. On va ressortir une autre circulaire sur le sujet.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est fois deux.

Mme DUCHER, Direction : Oui, c'est fois deux. C'est 12.

Mme HAMMOU, CGT-FO : C'est les jours acquis jusqu'au 31 août ?

Mme DUCHER, Direction : Jusqu'au 31 août, mais c'est sur septembre qu'on fait la campagne pour que les gens aient le temps de rentrer de vacances, *grosso modo*.

M. ARNAUD, Direction : Sur les autres points, concernant l'organisation de l'assemblée plénière du mois d'août, on se posait la question éventuellement de décaler l'assemblée plénière au jeudi 31 août, dans la mesure où aujourd'hui, c'est programmé le 24. C'est-à-dire qu'il y a une signature d'ordre du jour le 14, à laquelle il n'y aura sans doute pas grand monde. Et même pour le 24, pour préparer, ce n'est pas génial. Je ne sais pas si ça pourrait être imaginé de déplacer l'AP le 31 août. C'est vrai qu'on n'en a pas parlé avec la Secrétaire auparavant. Oui le jeudi d'après. Ça me semble mieux, parce que ça nous permet de préparer de manière plus efficace les éléments et surtout de les faire partir le 21 août, qui est un peu plus favorable en termes de temps de préparation. Pas de contre-indication ? Ça nous arrange, à la CFDT.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : On a rendez-vous le 31 août avec l'avocat.

M. ARNAUD, Direction : Vous me dites. Je ne sais pas si c'est possible. Après, on peut faire le 30, sinon.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai une demande. Est-ce que c'est possible de la faire en hybride ?

M. ARNAUD, Direction : Non. On fera toujours soit du 100 % visio, soit du 100 % présentiel, et en l'occurrence, on préfère faire les AP en présentiel. Par contre, le fait de le décaler fin août, je pense qu'on aura quand même beaucoup plus d'audience que le 24. Vous me dites, Madame SKOLUDEK. Le 30, vous préférez ? Le mercredi 30,

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : J'ai un rendez-vous qui est déjà prévu le 31 août, en tant que secrétaire, et la secrétaire adjointe doit aussi assister à ce rendez-vous.

M. ARNAUD, Direction : Il n'y aura personne. Le 24, c'est compliqué. Sinon, c'est le 30. Je regarde si Céline est là, le 30. Ça se prépare.

M. ARNAUD, Direction : Sinon, ça pourra peut-être se faire sur une demi-journée, parce qu'à mon avis, il n'y aura pas grand-chose. C'est le matin ou l'après-midi votre rendez-vous ? Je vous propose le 31 août, uniquement le matin, et on fait un ordre du jour plus resserré. Il n'y aura pas forcément beaucoup de choses.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Il faut éviter que ça fasse un ordre du jour de 7 ou 18 points.

Mme DUCHER, Direction : Ça reste un CSE.

M. ARNAUD, Direction : Il y aura forcément moins de trucs. Je vous propose 31 août matin.

Mme DUCHER, Direction : Ce qui nous permet de partir en vacances.

M. ARNAUD, Direction : Je serai là aussi le 31 août. Le 24, je suis là aussi, mais le 14, c'est compliqué.

Ensuite, on avait un point pour vous informer qu'on va vous présenter, en septembre, une mise à jour du règlement intérieur qui fait suite à la parution d'une instruction de la Direction de la Sécurité sociale qui date du 13 mai, relative à la prévention des conflits d'intérêts. C'est un dispositif qui était déjà applicable depuis le renouvellement du conseil aux conseillers et qui est désormais étendu aux personnels de la Sécurité sociale. Ça vise à prévenir toutes situations dans lesquelles les salariés pourraient être amenés, dans leur activité, à être en présence d'un conflit d'intérêts parce qu'ils connaîtraient dans leur entourage quelqu'un, soit une entreprise, soit un professionnel de santé, soit un assuré, et être en situation de conflit d'intérêts.

Ça va prendre la forme de l'ajout d'une nouvelle pièce au règlement intérieur qui va être une charte de prévention des conflits d'intérêts qu'on vous présentera. Et il y aura également une mise à jour de certains articles du règlement intérieur. Concrètement, la manière dont ça se présente, pour les salariés qui, dans le cadre de leur activité, pourraient être en situation de conflit d'intérêts, le fait de formaliser une déclaration qui sera mise à jour. Ça pourra concerner tout type de salariés, mais là où on sera un peu plus attentif, c'est dans les secteurs où naturellement on va engager des fonds, par exemple sur les achats. Sur les achats marchés, typiquement, on peut connaître des entreprises, avoir de la famille qui, je ne sais pas, est dans le bâtiment ou un fournisseur, ou que sais-je. Pour le salarié, c'est se protéger que de déclarer ces liens d'intérêt, et si à l'occasion de l'examen d'un marché, l'entreprise en question postule, de se déporter, de ne pas participer au processus de sélection envoyé. Typiquement, c'est comme ça que ça va se traduire. On vous l'annonce là. Ça fait l'objet d'une instruction DSS, l'objet aussi d'une lettre réseau, avec une obligation de déclinaison dans tous les organismes. Le dossier est en préparation et il sera présenté au CSE du mois de septembre.

Quatrième et dernière information, des nouvelles du processus de récupération d'une partie des tâches des CRCDC. Vous vous rappelez, dans le cadre du dépistage des cancers, à terme, toute la partie préparation des dépistages qui était confiée au CRCDC sera désormais confiée aux CPAM. Dans ce cadre-là, on a eu quelques précisions sur les salariés des CRCDC qui sont susceptibles d'être rattachés aux CPAM, d'être transférés dans le cadre de ce transfert d'activité. Ce qu'on sait aujourd'hui, c'est qu'il y en a 48 dans l'ensemble du réseau national qui sont

potentiellement transférables au plan national et dans les régions, c'est entre un et neuf salariés qui pourraient être transférés. Potentiellement, toutes les CPAM sont susceptibles d'être concernées. On ne sait pas si on le sera ou pas. On est susceptibles d'être concernés comme les autres et on aura des précisions sur ce point-là, plutôt courant septembre.

Quoi qu'il arrive, l'opération de transfert, que ce soit les activités et les salariés, l'économie générale du projet fera l'objet d'une consultation en octobre. On vous l'annonce en avance. Et s'il y a des transferts de salariés, il y aura une nouvelle consultation sur le transfert effectif du contrat de travail qui se fera un peu dans le même cadre que ce qu'on avait connu dans le cadre de l'intégration des régimes, avec le même type de garanties, plutôt en décembre.

Plusieurs choses. On vous fera déjà une première information, je pense, au mois d'août, puisqu'on a reçu une note actualisée de la Caisse nationale sur le process de réintégration un peu généraliste. On fera une petite information au mois d'août. En octobre, une consultation avec les éléments globaux sur le transfert d'activité et s'il y a ou non des salariés qui ont demandé à intégrer la CPAM. Et puis, au terme du processus de rencontre de ces salariés-là, s'il y en a qui sont intéressés, s'il y a des transferts, il y aura une dernière consultation au mois de décembre. Comme on vous avait déjà informé, pour le coup, ça ferait deux informations, deux consultations potentielles.

Voilà ce qu'on avait à vous dire en termes d'informations Président. Madame la Secrétaire, est-ce qu'il y a des informations ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pas d'information.

M. ARNAUD, Direction : Les élus ? Madame RODRIGUES.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Question diverse, suite à l'Assemblée plénière précédente, il y a un point qui devait être reporté à aujourd'hui, et que je n'ai pas vu. C'était le point sur le bilan du plan de développement des compétences et commission de formation du 12 juin 2023. C'était juste pour savoir si c'est un oubli, si ça va être au mois d'août ou encore plus tard.

Mme DUCHER, Direction : En accord avec Madame la Secrétaire de la Commission, il manque encore des éléments pour finaliser le compte rendu de la Commission. C'est pour ça qu'il n'a pas été présenté. Ça peut s'envisager pour le mois d'août, peut-être.

Mme LEBERNADY, CFTC : Moi, oui.

M. ARNAUD, Direction : Merci à tous. On vous souhaite une bonne fin d'après-midi, puis de bonnes vacances à ceux qui vont en prendre prochainement. A bientôt.