

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE
ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 29 JUIN 2023
PROCÈS VERBAL

Étaient présents :

Direction : Mr ARNAUD Sébastien (Directeur Général Adjoint), Mme CASADO BOLIVAR Céline (Directrice Adjointe en charge des Ressources).

CFDT : Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne, Mme RODRIGUES-MARTINS Christina, Mme VARANDES Nathalie, Mme MAMAN Muriel

CFTC : Mr SEREMES Dominique, Mme LEBERNADY Fina, Mme BILAU Stéphanie, Mr ROUCHAUD Florent, Mme MARQUES Emilie, Mme DOUIS Julie et Mme HIMED Maeva

CGT-FO : Mr ALLIGIER Sébastien, Mr OLIVEIRA Tomé, Mr GIAMBIAGGI Antoine, Mme BOURDERIOUX Julie, Mme HAMMOU Nadia, Mme OUCHENE Dalila, Mme FRAIOUI Samia et Mme SKOLUDEK Elisabeth

Excusés :

CCT-FO : Mme LEMAITRE Johanna

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

- **Matin : début séance 9 h 30**
- **Pause méridienne à 13 h 00**
- **Après-midi : reprise à 14 h 00 et fin à 17 h 40**

Points présentés par :

- **POINT 1** : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 26 janvier 2023.
- **POINT 2** : Présentation des avis différés
- **POINT 3** : Désignation des Secrétaire-Adjoint du CSE et Secrétaire de la commission Economique et Égalité Professionnelle
- **POINT 4** : Présentation de l'Audit du CSE d'avril 2022
Présentation par M. ROUCHAUD Florent
- **POINT 5/pour AVIS** : Présentation du bilan financier au 30 avril 2023 – compte-rendu de la commission Financière du 21 juin 2023
Présentation par Mme OUCHENE Dalila
- **POINT 6/pour AVIS** : Mise en œuvre de l'outil PND
Présentation par Mme HOLTZ.
- **POINT 7/pour AVIS** : Rapport d'activité 2022 du service Santé au Travail
Présentation par le Dr HURSON et Mme DUCHER Alice
- **POINT 8/pour AVIS** : Bilan social – exercice 2022
Présentation par Mme LE CORFEC Morgane
- **POINT 9/pour AVIS** : Rapport de situation comparée des conditions générales d'emplois et des formations des Femmes et des Hommes – exercice 2022
Présentation par Mme LE CORFEC Morgane
- **POINT 10/pour AVIS** : Bilan du plan de développement des compétences – exercice 2022
Non abordé en séance

- **POINT 11/pour INFO** : Point d'étape sur le déploiement des rendez-vous téléphoniques

Présentation par Mme CASTRIQUE Johana

- **POINT 12/pour INFO** : Expérimentations de nouvelles offres de services au sein des agences d'accueil physique

Présentation par Mme CASTRIQUE Johana

- **POINT 13/pour INFO** : Mise en place du montant net social

Présentation par Mme DUCHER Alice.

- **POINT 14/pour INFO** : Contribution à la Cellule d'Expertise Régionale dans le cadre du TRAM RCT

Présentation par M. DA SILVA Miguel

- **POINT 15/pour INFO** : Suivi mensuel d'activité des pôles

Présentation par M. ARNAUD Sébastien

- **POINT 16** : Informations des Président et Secrétaire

SOMMAIRE

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 26 janvier 2023	6
Point 2 : Présentation des avis différés	8
Point 3 : Désignation des Secrétaire-Adjoint du CSE et Secrétaire de la commission Économique et Égalité Professionnelle	8
Point 4 : Présentation de l'Audit du CSE d'avril 2022	10
Point 5 : Présentation du bilan financier au 30 avril 2023 – compte-rendu de la commission Financière du 21 juin 2023	24
Point 6 : Mise en œuvre de l'outil PND	33
Point 7 : Rapport d'activité 2022 du service Santé au Travail	40
Point 8 : Bilan social – exercice 2022	53
Point 9 : Rapport de situation comparée des conditions générales d'emplois et des formations des Femmes et des Hommes – exercice 2022	61
Point 10 : Mise en place du montant net social (<i>point 13 de l'ordre du jour</i>)	67
Point 11 : Point d'étape sur le déploiement des rendez-vous téléphoniques	73
Point 12 : Expérimentations de nouvelles offres de services au sein des agences d'accueil physique	86
Point 13 : Contribution à la Cellule d'Expertise Régionale dans le cadre du TRAM RCT (<i>point 14 de l'ordre du jour</i>)	94
Point 14 : Suivi mensuel d'activité des pôles (<i>point 15 de l'ordre du jour</i>)	97
Point 15 : Informations des Président et Secrétaire (<i>point 16 de l'ordre du jour</i>)	100

La séance est ouverte à 9 heures 30.

M. ARNAUD, Direction : Mesdames et Messieurs, bonjour. Bonjour à tous. Je vous propose que nous démarriions cette assemblée plénière ordinaire du 29 juin. On va commencer par le tour de table. Pour la Direction, Sébastien ARNAUD.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Céline CASADO BOLIVAR.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Fabienne PERRIOT LE-FUR pour la CFDT.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Christina RODRIGUES-MARTINS, élue suppléante en remplacement de Madame Virginie DUMARCAY pour la CFDT.

Mme VARANDES, CFDT : Nathalie VARANDES, élue suppléante CFDT en remplacement de Nesrine LAHLOU.

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

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

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, élue titulaire CFTC.

Mme DOUIS, CFTC : Julie DOUIS, élue titulaire CFTC.

Mme HIMED, CFTC : Maeva HIMED, élue titulaire CFTC.

M. ROUCHAUD, CFTC : Florent ROUCHAUD, élu CFTC.

Mme MARQUES, CFTC : Emilie MARQUES, élue CFTC.

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

M. ALLIGIER, CGT-FO : ALLIGIER Sébastien, titulaire Force Ouvrière.

M. OLIVEIRA, CGT-FO : Tomé OLIVEIRA, élu FO suppléant en remplacement de M. Edmond MARQUES.

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

Mme BOURDERIOUX, CGT-FO : Julie BOURDERIOUX, élue suppléante Force Ouvrière. Je remplace Madame HAMMOU Leilla.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : FRAIOUI Samia, élue titulaire Force Ouvrière.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. Madame OUCHENE ne va pas tarder.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Bonjour, Madame HAMMOU Nadia, élue suppléante en remplacement de Madame IAAICH Halima.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On excuse notre représentante syndicale, Madame LEMAITRE.

M. ARNAUD, Direction : Juste une petite précision avant d'entrer dans l'ordre du jour. Vous avez peut-être vu, au moment de la convocation, qu'il y a un point dont la présentation sera

différée au mois de juillet, qui était le point 10 de l'ordre du jour qui est relatif au bilan du plan de développement des compétences. On n'est pas totalement prêts sur le sujet donc ce point sera différé, ce qui ne tombe pas mal puisque l'ordre du jour est quand même assez dense, on peut dire, aujourd'hui.

Je vous propose que l'on débute sans plus tarder avec le premier point de l'ordre du jour qui est donc relatif à l'approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du 26 janvier 2023.

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 26 janvier 2023

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En lisant le document, nous avons constaté qu'il y avait des surlignages avec des modifications. Le processus est : on enregistre, ça part au prestataire. Le prestataire met en forme à l'aide d'un logiciel. Ils doivent réécouter et remettre en forme. Derrière, il appartient au Secrétaire de relire le document, de le corriger et de vous le fournir. Cependant, quand ce document vous a été fourni, il n'y avait rien de surligné. On aimerait bien savoir comment cela se passe derrière.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : De la même manière qu'au niveau des élus, vous faites remonter des erreurs dans la retranscription quand il y a des mots qui sont erronés. On a identifié, à l'occasion de notre relecture, un certain nombre de coquilles que l'on vous a fait apparaître, dont il n'y a pas de modifications et que l'on vous propose en modifications dans le document. Pour le coup, je n'ai pas balayé, mais normalement, ce sont les zones qui apparaissent en surlignage dans le document.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je me permets. Quand vous corrigez, vous lisez en écoutant la bande ou pas ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Non, c'est pour cela que l'on vous propose. Clairement, vous avez vu – je vais ouvrir le document – il y a un certain nombre de contresens sur des mots. Effectivement, nous n'avons pas la bande, donc nous vous proposons ces modifications-là pour éviter tout contresens. Mais non, nous n'avons pas entendu la bande. Nous n'avons pas la bande. C'est vous qui l'avez. Est-ce que l'une de ces modifications vous pose problème ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Personnellement, je n'ai pas écouté la bande, mais ce serait bien, peut-être, de se concerter. C'est dommage, parce que ça fait deux fois le boulot.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Non, si je peux me permettre, ce n'est pas deux fois le travail. Il y a une retranscription qui est faite. Elle est fournie. À cette occasion, l'ensemble des élus et membres du CSE relisent le document et chacun d'entre nous identifie... par souci d'efficacité, on l'a fait apparaître plutôt que de le mentionner en AP, mais vous voyez les modifications apparaître clairement.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Moi, ce n'est pas le souci de relire deux fois. Il y a des choses que j'ai tout de suite modifiées, il n'y a pas de souci, mais il y a des choses modifiées où vous

ne dites pas du tout les termes. Comme c'est de l'in extenso. Le prestataire met, tel quel, les informations qu'il entend. J'ai réécouter la bande à certains endroits et en fait, vous remodifiez une phrase complète parce que ce ne sont pas les termes dits lors de cette AP. Il y a des choses que j'ai modifiées. Je vais les modifier, il n'y a pas de souci, mais je voulais faire la remarque.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Les commentaires qui sont faits, quand on imprime le document, ils n'apparaissent pas.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Si.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Oui, tu vois un truc en jaune, mais tu ne vois pas le commentaire.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Quand tu le lis sur ton ordinateur, tu le vois et il y a un petit encart avec la modification à apporter.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Je n'ai peut-être pas la bonne version de Word, j'ai peut-être une version à la noix.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : C'était sur la version PDF que cela apparaissait.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Ce qui m'inquiète, c'est que c'est le genre de document que, potentiellement, on peut imprimer, que l'on est amenés à consulter plusieurs mois, des fois, une année après, des fois deux ans après et là, on se retrouve avec un document qui finalement n'est pas validé très officiellement par tous. La difficulté est là. Après, les modifications qui ont été apportées étaient plutôt à la marge, mais ce serait bien qu'on revienne à ce qu'on avait, c'est-à-dire que le PV, c'est le PV que l'on a tous, avec les éléments que l'on a tous et que ce soit bien écrit dedans, de façon à ce que, quand on ressortira le document un jour, on ait bien tous la même vision de la chose.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Sachant qu'il y a souvent des modifications qui sont notées aussi en séance, Madame PERRIOT LE-FUR. Le document qui est envoyé en amont du CSE subit souvent des modifications.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Oui, je veux juste qu'on se mette d'accord sur un mode de fonctionnement et on sait exactement où on en est quand ça arrive au CSE.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : De toute façon, je vais finir d'apporter les modifications et je transmettrai le document Word enregistré en PDF par moi-même pour avoir la bonne version. Vous nous les envoyez en amont pour qu'on puisse faire les modifications le plus rapidement possible et comme ça, tout le monde a la bonne version le jour de l'assemblée plénière.

M. ARNAUD, Direction : Entendu. Si cela convient, on essayera d'avoir une version envoyée aux élus qui soit expurgée de tout surlignage pour être certains de ce que l'on valide. En l'état, ce que je comprends, c'est que les modifications ne posent pas de difficulté. Une fois qu'elles seront opérées, comme le dit Madame SKOLUDEK, elle renverra la version définitive.

Sous ces réserves-là, on peut considérer que le PV en l'état, sous réserve des modifications qui seront apportées par Madame SKOLUDEK est approuvé, si cela convient.

Je vous propose que nous abordions le deuxième point de l'ordre du jour, qui est relatif à la présentation des avis différés.

Point 2 : Présentation des avis différés

M. ARNAUD, Direction : Nous avions un avis différé relatif à la reprise des permanences des missions sociales par l'accueil physique.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Sur le décompte, nous avons reçu un avis différé négatif de Force Ouvrière. Non, mais sur les permanences, on l'a déjà fait, Sébastien. L'avis différé était sur l'outil Capacités. Du coup, j'ai eu un petit doute. L'avis différé, c'est sur l'outil Capacités.

Nous avions, au moment de la présentation de l'outil, huit voix FO qui sont à décompter en contre, et nous avions déjà sept voix défavorables, à savoir deux voix CFDT et cinq voix CFTC. Donc nous sommes sur un avis défavorable à l'unanimité.

Point 3 : Désignation des Secrétaire-Adjoint du CSE et Secrétaire de la commission Économique et Égalité Professionnelle

M. ARNAUD, Direction : Je vous propose que nous abordions le troisième point de l'ordre du jour, qui est relatif à la désignation du secrétaire adjoint du CSE et du secrétaire de la Commission Économique et Égalité professionnelle, qui fait suite au départ de Madame JOURGEAUD.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour ce point, je voudrais juste acter, pour que ce soit bien enregistré sur la bande, qu'un autre élu FO est arrivé. Merci.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Excusez-moi. Je suis arrivée avec du retard. Dalila OUCHENE, élue FO. Merci Christina.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On vous propose, pour la désignation, de procéder à l'identique de la désignation initiale que nous avions faite au courant du mois d'avril. Par contre, il n'y a pas d'urne.

M. ARNAUD, Direction : Sur le processus de désignation, il y a deux possibilités. Soit on procède à un vote à bulletin secret, soit on procède à un vote à main levée. Est-ce que les élus sont d'accord pour voter plutôt à main levée ou est-ce que vous souhaitez que l'on fasse monter une urne ? Madame PERRIOT LE-FUR ? Je vais demander l'avis des chefs de file.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Pour nous, le vote à main levée est possible aujourd'hui.

M. ARNAUD, Direction : OK, Madame LEBERNADY ou Monsieur SEREMES ?

Mme LEBERNADY, CFTC : À main levée, c'est bon aussi.

M. ARNAUD, Direction : Madame SKOLUDEK ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : À main levée aussi.

M. ARNAUD, Direction : Parfait. On va faire un appel de candidatures pour le premier mandat qui est celui de secrétaire adjoint du CSE. Y a-t-il des candidats ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, nous désignons Madame FRAIOUI Samia.

M. ARNAUD, Direction : Pas d'autres candidatures ?

Mme LEBERNADY, CFTC : Petite question, Madame FRAIOUI est titulaire ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Madame JOURGEAUD ayant rendu son mandat, elle passe titulaire depuis le 28 juin.

M. ARNAUD, Direction : Je confirme que l'on a bien eu la désignation. Je vais procéder au vote.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Il n'y a pas d'autres candidatures. Par rapport à la candidature de Madame FRAIOUI Samia, je vais prendre les voix contre. Six. Les abstentions. Trois. Les voix favorables : huit voix. Madame FRAIOUI Samia, vous êtes désignée secrétaire adjointe du CSE. Félicitations.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Merci.

M. ARNAUD, Direction : Nous avions un deuxième mandat à donner au titre du secrétariat de la commission économique. Sur ce point-là, on fait, de la même manière, un appel à candidatures.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai une question. Faut-il directement nommer le secrétaire ou le nouveau membre est-il de facto secrétaire ? Je voudrais des précisions là-dessus.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Non, vous avez raison. Il manque une personne au niveau de la commission, donc il faut commencer par désigner le nouveau membre et ensuite revoter parmi les membres sur la personne qui assurera le poste de secrétariat. On ne peut pas tirer la conclusion que cette personne est de facto... Vous avez raison, Monsieur GIAMBIAGGI. On commence par désigner le nouveau membre de la commission économique et sociale. Y a-t-il des candidatures ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Au vu de cet engouement non dissimulé, je postule en tant que membre de la commission.

M. ARNAUD, Direction : Pas d'autres candidatures ? Quels sont les votes contre ? Pas de vote contre. Abstention ? Trois abstentions.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous sommes sur une désignation à la majorité. Félicitations Monsieur GIAMBIAGGI.

Parmi les membres de la commission, nous sommes amenés à désigner le poste de secrétaire de la commission. Y a-t-il des candidatures ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Tout le monde a entendu que l'on désignait le secrétaire ? La secrétaire adjointe n'est pas intéressée par une promotion ?

M. ARNAUD, Direction : Ce n'est pas plus rémunéré, si je peux me permettre.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Les membres de la commission de la CFTC ne sont pas intéressés ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous n'avons aucun candidat ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Dans la mesure où j'ai l'esprit de sacrifice, je vais me présenter. Par contre, personne ne s'abstient.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Pour la candidature de Monsieur GIAMBIAGGI, y a-t-il des votes contre ? Abstentions ? Vous êtes donc désigné à l'unanimité Monsieur GIAMBIAGGI. Félicitations.

M. ARNAUD, Direction : Merci à tous. Nous avons une nouvelle secrétaire adjointe du CSE, Madame FRAIOUI, et donc un nouveau secrétaire de la commission économique, Monsieur GIAMBIAGGI.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Est-ce que vous pourrez nous donner un extrait de PV par rapport à cela pour la banque, s'il vous plaît ?

M. ARNAUD, Direction : Oui, notamment pour le CSE.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : C'est noté.

Point 4 : Présentation de l'Audit du CSE d'avril 2022

M. ARNAUD, Direction : Nous avons un point 4 à l'ordre du jour qui est relatif à la présentation de l'audit du CSE d'août 2022. Je cède la parole à Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : Oui, je serai ravi de vous le présenter, mais Monsieur JOURDAN, qui est l'expert-comptable, voulait compléter la présentation. Pour lui laisser le temps d'arriver, est-ce que l'on peut aborder le point numéro 5, le bilan financier et on passe à l'audit juste après ? Non, ce n'est pas facturé.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Ma réponse par mail a été claire hier. Nous avons eu ce monsieur par téléphone au mois de mai, pour qu'il puisse venir à l'AP du 25 mai. Il nous a clairement dit que s'il se déplaçait, ce serait facturé. C'était en plus pour sa présentation. Je suis restée sur ce qu'il nous a dit au mois de mai. C'est pour cela que je t'ai répondu que sauf erreur de ma part, ce déplacement est facturé. Si j'ai dit non, ce n'est pas pour qu'il arrive aujourd'hui et qu'on soit obligés de le recevoir.

M. ROUCHAUD, CFTC : Non, on n'est pas obligés, mais son déplacement n'est pas facturé. J'ai eu la garantie. On l'a eu au téléphone.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je veux un écrit de sa part comme quoi il n'y aura pas de facturation sur ce déplacement.

M. ROUCHAUD, CFTC : Il en a pris l'engagement.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je demande juste qu'il y ait une trace écrite pour que l'on ne reçoive pas une facture dans trois mois alors qu'il s'était engagé oralement.

M. ROUCHAUD, CFTC : Il vous fera un mail comme quoi son intervention n'était pas facturée. Est-ce que l'on peut passer au point 5, le temps de laisser Monsieur JOURDAN arriver ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Sur le plan juridique, est-ce qu'il est normal qu'une personne vienne et que Madame SKOLUDEK n'ait pas l'information ? Est-ce que la Direction l'avait ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous avons été informés des échanges de mails entre Madame SKOLUDEK et Monsieur ROUCHAUD, dans lequel elle avait pris position sur le refus d'une présence parce que cette présence était facturée. Nous ne sommes pas intervenus dans cet échange-là. Nous avons été amenés à rééchanger au questionnement qui nous a été amené par la CFTC hier soir. Nous avons été amenés à leur rappeler cet échange de mails.

Nous ne nous sommes pas « intéressés » à cet échange de positionnement. Il s'agit là de savoir si votre réserve portait uniquement sur l'aspect facturation ou si vous aviez une réserve d'un autre ordre à formuler quant à la présence de Monsieur JOURDAN.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Ma réserve était sur ce sur quoi on était resté lors de notre entretien téléphonique avec Monsieur JOURDAN. C'est pour cela que je l'ai précisé dans le mail.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Nous souhaiterions avoir la vérification qu'il est bien possible d'inviter quelqu'un sans que ni le Président ni le Secrétaire du CSE ne soient au courant.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI, on est au courant, là.

M. ARNAUD, Direction : C'est simple, si vous ne voulez pas le recevoir, nous, nous n'y tenons pas particulièrement et on peut avancer dans l'ordre du jour. Je n'ai aucun sujet là-dessus.

M. ROUCHAUD, CFTC : Madame SKOLUDEK a été alertée hier, la Direction aussi, Monsieur ARNAUD aussi. Ils ont été prévenus. Ce n'est pas du *forcing*. Si vous ne voulez pas le voir...

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On ne peut pas partir du principe que personne n'a été informé. Ce que je vous propose, c'est de confirmer maintenant si vous souhaitez que Monsieur JOURDAN soit présent au cours de ce point ou non. Madame SKOLUDEK, quel est votre positionnement en tant que secrétaire du CSE ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Ma réponse est toujours non.

M. ROUCHAUD, CFTC : Je vais le présenter tout seul. Je vais vous présenter l'audit du CSE diligenté par les anciens gestionnaires, l'audit Secafi du groupe Alpha. Je ne sais pas si vous avez le document sous les yeux. Le document est réparti par thèmes et porte sur cinq salariés du CSE. Je n'ai pas nommé les salariés, mais il n'y a eu que quatre salariés d'audités, puisque le cinquième agent, au moment de l'audit, était en maladie, donc il n'a pu être audité. L'agent comptable a été audité, un *manager* gestionnaire, un *manager* technique et un gestionnaire administratif.

On va commencer en page quatre. On commence par un *slide* sur le temps de présence. Sur 224 jours ouvrés, vous avez le temps qui a été analysé. C'est du 1er février au 9 décembre 2022. On a 115 jours travaillés et 89 jours de maladie.

Pour le *manager* gestionnaire, même période, sur 224 jours ouvrés – c'est la même période de toute façon – on a 156 jours travaillés. Les congés et les RTT sont inclus, c'est normal. On a 51 jours de maladie.

Pour le gestionnaire – le *manager* technique, c'est le gestionnaire 1 – on a 153 jours travaillés et 62 jours de maladie, soit 28 % de l'équivalent temps plein.

Sur le gestionnaire administratif, on a 126 jours travaillés et 84 jours de maladie.

Sur ce thème, on a pu quand même faire une analyse sur le gestionnaire 3, puisqu'elle n'avait pas besoin d'être auditée pour avoir le résultat. Sur le gestionnaire 3, on a 151 jours travaillés et 65 jours de maladie. L'organisation du CSE, quand même, a été confrontée à une absence maladie plutôt conséquente.

On va passer maintenant à la charge ressentie. Au thème « analyse des activités, maîtrise et complexité des charges ressenties », vous avez en page 12 la liste détaillée. Le graphique recense toutes les activités détaillées au CSE. Si vous voulez, je peux les lire. Vous avez les opérations de saisie, de classement des pièces comptables, la billetterie, le rapprochement bancaire, le transfert des opérations à payer. Là, je parle de l'agent comptable. Vous avez les situations comptables à présenter chaque année, celles du 30 avril, celles du 30 septembre. Vous avez également le bilan financier à présenter à la fin de l'année. Vous avez le budget, la justification des comptes tiers, le transfert des bordereaux, la paie, le transfert des activités OdaCE vers ARETE. Je m'explique. Avant, quand nous sommes arrivés, les salariés travaillaient avec un logiciel qui s'appelait ARETE. Ce logiciel a été transféré. On a trouvé un autre opérateur et toutes les données ont été transférées vers OdaCE. Cela a pris beaucoup de temps. Aujourd'hui, ils travaillent sur OdaCE essentiellement. Je ne sais pas quelle est la volonté des nouveaux gestionnaires, mais nous n'avions pas à nous plaindre de ce nouveau logiciel de suivi des activités. Il était plutôt performant et les salariés en étaient satisfaits. Vous avez également la gestion comptable des abonnements, de la billetterie, la préparation du budget, la préparation des commissions financières. Ce sont toutes les activités répertoriées par l'agent comptable. En tout, il y a 42 activités. C'est quand même un poste très diversifié. Vous avez 42 activités et sur ces 42 activités, il y a trois activités qui ont été qualifiées en risque par l'agent comptable et 39 qui représentent quand même globalement 93 % du total des activités ont été qualifiées de maîtrisées.

Pourquoi trois activités qualifiées en « risques » ? On va zoomer un petit peu sur ces activités qui posent un peu... Cela ne pose pas problème, mais il n'y a pas une maîtrise totale sur ces activités. Tout simplement, c'est parce qu'elles sont en attente d'informations. Pourquoi ? C'est à cause de la complexité de l'activité en elle-même. Si je prends par exemple les voyages et les séjours promotionnels, il y a toujours un délai entre le moment où l'on met en place le voyage et le moment où l'on verse l'acompte. Il est difficile que tout soit carré. Ce sont des problématiques, d'ailleurs, qui vont revenir avec les nouveaux gestionnaires. Je vais expliciter ce que je dis. Le délai entre la signature du contrat et la réalisation du voyage est long. Effectivement, cela prend beaucoup de temps pour réaliser un voyage, pour réaliser le contrat. Il y a ce délai à prendre en compte.

Il n'y a pas de souci au niveau de la comptabilisation de l'acompte. En revanche, difficulté à traiter comptablement la facture de solde, car elle ne colle souvent pas avec le contrat initial. C'est vrai que les prestataires nous rajoutent des frais de dernière minute, on ne sait pas pourquoi, qui n'étaient pas prévus. Tout cela oblige des appels de la part des gestionnaires, des explications. Voilà pourquoi cette activité n'est pas totalement maîtrisée, parce qu'il y a toujours des surprises. Donc on essaye, on négocie, on pose des explications : ce n'est pas ce

que l'on a négocié, ce n'est pas ce qui était prévu. Donc il y a toujours un certain temps entre le contrat, ce qui était prévu, et la facture acquittée.

Je poursuis. Compréhension et justification de la facture de soldes et de la décision des élus sur la réalisation : en plus, il y a parfois aussi des désistements. S'il y a des désistements, il y a une influence sur le prix. Tout cela, c'est à nous de le gérer. Vous voyez, tout cela est assez complexe. De toute façon, ce sont des problématiques que les nouveaux gestionnaires vont rencontrer s'ils organisent des voyages long-courriers ou moyen-courriers. Je rajouterais aussi les prix du carburant qui augmentent sans cesse. Cela rajoute de la complexité. Vous avez les taxes aéroportuaires qui ne cessent d'augmenter. Vous avez plein de petites complexités qui viennent se greffer, qui font que, de toute part, par essence, cette activité-là n'est pas facile. Elle n'est pas facile à maîtriser.

Vous avez une autre activité, c'est la gestion comptable des abonnements, donc le suivi comptable de l'abonnement. Les anciens gestionnaires avaient passé un abonnement avec le club de football du PSG pour 20 places par an. Au début, c'était 50 et cela a été finalement abaissé à 20 places. Il y avait 20 places par an. Pourquoi est-ce que c'est complexe ? Je vais vous lire l'analyse détaillée : « L'abonnement comprend une partie facturée, fixe et variable en fonction des billets réservés. La réservation des billets est gérée par un élu, mais l'information ne redescend pas à la comptabilité. » Pourquoi l'information ne descend-elle pas à la comptabilité ? C'est parce que moi-même, j'ai du mal à avoir toutes les infos. J'ai du mal à joindre mon interlocuteur. Alors là, ça a changé. Maintenant, c'est beaucoup plus fluide, mais avant, j'avais beaucoup de mal à le joindre. Il faut dire aussi, pour votre information, que nous avons payé un abonnement sur tous les matchs du Championnat de France à domicile, mais aussi une partie sur le Championnat d'Europe, la Ligue des Champions. Sauf que lorsque l'on paye, on ne connaît pas le tirage au sort du PSG et on ne sait pas si le club va dépasser le stade des premiers tours, s'il va aller en huitième ou en quart. Dans l'abonnement, nous avons des places comprises en cas de qualification en huitième et en quart. L'abonnement couvre la qualification. Simplement, au moment où l'on signe le contrat, on ne connaît pas le tirage au sort, on ne connaît pas le club, donc on n'a pas le prix exact des places. On ne peut que se fier à un prix type. Donc ça, ça rajoute aussi un peu de complexité. Donc on a du mal, quand on voit le prix des places, à relier le prix des places à la facture totale. Il faut sans cesse demander des explications à notre interlocuteur. Si les nouveaux gestionnaires reproduisent l'abonnement PSG, ils auront certainement les mêmes complexités, puisque pour la Coupe d'Europe, le tirage au sort, on ne connaît pas les adversaires du club et donc on ne connaît pas le prix des billets. Vous avez un prix total et après, toute la complexité est de retomber sur le bon prix, de retomber sur nos pattes.

La billetterie. Les anciens gestionnaires procédaient à un inventaire régulier du stock de billetterie. Là, il est indiqué « pas de suivi régulier physique des stocks en gestion. » Nous, on le faisait, mais peut-être pas assez souvent, c'est vrai. Là, il est indiqué qu'il n'y avait pas de suivi régulier. Je n'ai pas noté de grandes différences. Lorsque l'on faisait l'inventaire, je n'ai pas noté de différence entre le stock présent et les billets vendus. On retombait sur nos pattes par rapport aux billets achetés. Dans la mesure où le compte était bon, ce n'est pas un poste sur lequel les gestionnaires ont mis toutes leurs forces vives parce qu'il n'y avait pas de différence. Chaque fois que l'on faisait un inventaire, le compte était bon entre les billets achetés et les billets vendus. On savait combien de billets il restait et à chaque fois, on avait le nombre de billets théorique normalement qui devaient rester qui effectivement étaient au coffre.

Je vais essayer de faire court parce que l'ordre du jour est dense et je ne voudrais pas que cela prenne trop de temps.

Analyse de la complexité ressentie sur les activités. Là, ce n'est pas pareil. On était sur l'analyse des activités, savoir si elles étaient maîtrisées ou pas et là, on passe au niveau de la complexité. Sur 42 activités, 5 activités ont été qualifiées de toujours complexes. Je vais accélérer. Cinq activités ont été qualifiées de complexes et 32 de jamais complexe.

On va faire un petit zoom sur les activités qui ont été qualifiées de « toujours complexes » : classement des pièces comptables, le bilan comptable de fin d'année – ça, ce n'est jamais facile – gestion comptable des abonnements – je l'ai expliqué – voyages et séjours promotionnels, billetterie. On retrouve un peu les mêmes problématiques et les mêmes activités.

Cinq activités ont été recensées comme complexes : justification des comptes tiers, opérations de saisie, transfert des opérations à payer vers la banque et transfert des opérations à payer vers la banque, un peu complexes. Il est vrai que l'on a du mal parfois à joindre notre banque. On a eu des petits soucis de paiement, pour payer des opérations, non pas sur le fond, mais sur la forme. Des opérations ne passaient pas et on ne savait pas pourquoi. Ils nous ont proposé de nouveaux outils. Il a fallu s'adapter. Avec le développement du *hacking*, on a sécurisé notre système d'opérations bancaires. Au début, on avait un peu de mal. On les a appelés. Finalement, aujourd'hui, c'est fluide, mais je vous avoue qu'au début, on a eu un peu de mal. Je peux dire qu'aujourd'hui, toutes les transactions bancaires sont vraiment sécurisées. Même le plus doué des *hackers* aurait du mal à nous pirater les mouvements bancaires parce qu'il faut une carte et s'il ne l'a pas, il ne peut rien faire.

L'indice de charge ressenti par l'agent comptable. Regardez bien en page 19, c'est assez clair. Vous avez le petit curseur qui se trouve en orange près de la zone rouge. C'est quand même une charge ponctuellement difficile à assumer. Elle y arrive, mais elle a du mal. C'est vrai qu'il y a beaucoup de charges de travail et donc elle se situe en zone orange et rouge.

Je vais accélérer. On va passer maintenant au *manager* gestionnaire. Entre autres, il fait l'accueil, les remboursements, le catalogue, la fête du personnel, le pilotage *management*, la billetterie. Vous avez l'arbre de Noël à gérer. Il fait beaucoup de choses. L'accueil, c'est énormément de temps. La gestion des demandes des agents, etc. Page 22, vous avez un petit graphique et effectivement, regardez bien, c'est très bien fait. Ce qui prend le plus de temps, évidemment, c'est l'accueil, de renseigner les agents. Il est toujours disponible pour renseigner les agents et il connaît bien son métier donc les agents sont contents.

Ensuite, vous avez les remboursements qui arrivent. Ce sont les opérations de saisie sur remboursement par l'intermédiaire d'OdaCE. Le remboursement, c'est quoi ? Quelqu'un qui fait une demande de subvention hors catalogue, il faut bien lui rembourser, donc dans OdaCE, il va saisir le remboursement, la subvention billetterie, parcs, etc. Sur le *manager* gestionnaire, 95 % des activités ont été qualifiées de maîtrisées.

On passe à la *slide* suivante. Quatre activités ont été qualifiées de complexes sur son ressenti. Quelles sont ces activités qualifiées de complexes ? Ce sont la billetterie, le remboursement, la communication des offres colonies et la communication des offres vacances. Effectivement, il y a eu une communication en lien avec les élus. C'est nous qui choisissons les vacances pour les colonies pour les enfants du personnel et pour les vacances du personnel. Simplement, nous-mêmes, on était en attente d'informations du prestataire, par exemple, pour savoir s'il y avait

le WI-FI, savoir si on avait bien un trois-pièces, si c'était bien la bonne date, s'il y avait bien de la disponibilité. Donc quand on est en attente d'informations de ces prestataires, forcément, on ne peut pas donner l'info aux agents. Ça encore, c'est une activité que les nouveaux gestionnaires retrouveront parce qu'il est très difficile d'avoir toutes les infos carrées.

C'est quelqu'un qui a la faculté de ne jamais paniquer. Il garde son calme, je ne vais pas dire en toutes circonstances, mais il est très calme. Il ne se laisse pas envahir par la charge de travail et du coup, il s'organise bien et on a un indice de charge qui est ressenti comme une charge gérable et qu'il a le temps de s'organiser et le temps de s'organiser la veille aussi pour gérer l'activité du lendemain. Il gère bien sa charge de travail. Elle est en zone verte, mais il y a beaucoup de travail. Simplement, il sait bien s'organiser, il fait l'essentiel. Il évite de passer beaucoup de temps sur des activités qui ne sont pas essentielles.

Nous allons passer maintenant au gestionnaire 1. On a dit que c'est le *manager* technique. Regardez encore page 29 : 39 % pour l'accueil, 23 % pour la billetterie. La billetterie, c'est quoi ? C'est les agents qui viennent demander des billets de cinéma ou des billets pour les parcs. Non seulement il faut servir les agents, il faut leur donner, mais aussi derrière, il faut les rembourser.

En tout, il y a 27 activités. 16 ont été maîtrisées et 9 ont été qualifiées de moyennement maîtrisées. Sur les neuf activités moyennement maîtrisées, on a les offres spéciales, l'accueil, la fête du personnel, la billetterie, la rentrée scolaire, Noël, les catalogues colonies, les catalogues vacances. Je vais donner des précisions par rapport à ça. Sur les activités ressenties comme complexes, il y a l'accueil parce que l'agent, parfois, n'est pas toujours... Comment dire ? Ce n'est pas qu'il n'est pas clair dans sa demande, mais parfois il omet de nous dire qu'il a apporté un papier très important. Finalement, on retrouve le pourquoi du comment de la demande. Parfois, l'agent ne se souvient plus quand il a déposé sa demande. C'est pareil, ce sont des problématiques qui reviendront cette année avec les nouveaux gestionnaires.

Sur la fête du personnel, c'est complexe en cas d'erreur de la part de l'agent. La relation avec l'agent devient complexe dans ces cas-là. Cela dépend de la bonne foi de l'agent. Parfois, l'agent, sur la fête du personnel, il faut qu'il précise, pour réserver pour l'arbre de Noël, quel cadeau il a choisi. Parfois, nous n'avons pas sa feuille et il prétend qu'il a vraiment fait son choix. On n'a pas sa feuille. Du coup, on est obligés de finalement d'acter sa demande tardivement parce que nous n'avons pas le choix. Tout cela rajoute de la complexité.

La billetterie, on a du mal à joindre les prestataires lorsque l'on n'a plus de stock. Il y a un délai d'attente assez conséquent entre le moment où l'on commande le stock de billets et le moment où l'on reçoit. Il y a même eu une fois un stock qui a carrément disparu. On a dû refaire une commande. On était déjà venus sur cette question.

La rentrée scolaire, c'est pareil. Parfois, les agents ne sont pas inscrits. Alors on regarde s'ils ont fait leur demande ou pas. Tout cela rajoute de la complexité. C'est pareil pour l'arbre de Noël. Est-ce que l'agent a choisi le spectacle ou les billets de cinéma ? Il dit qu'il a choisi les billets de cinéma, mais nous l'avions pour le spectacle. Tout cela, ce sont des problématiques récurrentes que les nouveaux gestionnaires retrouveront de toute façon.

Il y a également les colonies et créations de fiches. Il est marqué « manque d'informations ». Nous sommes en attente d'informations des prestataires, tout simplement. Je ne peux pas faire les fiches quand les prestataires ne nous précisent pas les dates, le lieu de vacances, si c'est en

Auvergne, si c'est dans le Sud-Est, quand il y a plusieurs centres de vacances. Et on a un indice de charge qui est orangé et rouge, donc charge ponctuellement difficile à assumer. Il y a beaucoup de choses à faire et l'analyse de la charge ressentie est orange et rouge, une charge quand même assez importante.

On passe au gestionnaire 2. On a exactement les mêmes problématiques et souvent les mêmes activités. L'accueil est plus important. Vous avez la billetterie, les voyages promotionnels, les vacances. Sur 24 activités, 21 ont été qualifiées de maîtrisées et 10 activités – donc 40 % du total des activités – ont été qualifiées de toujours complexes. On va s'arrêter sur les toujours complexes. On a le paramétrage des colonies, le paramétrage des vacances – c'est ce que je vous ai expliqué tout à l'heure – la billetterie, le catalogue vacances colonies, les offres, le contrôle, le contrôle des comptes agents, les voyages promotionnels, le suivi des contrats vacances. Pardonnez-moi, au vu des activités, j'ai inversé. Le gestionnaire 1, c'était l'agent administratif et le gestionnaire 2, c'était le *manager* technique. Effectivement, le gestionnaire administratif ne fait pas de contrôle. Là, on est vraiment sur le *manager* technique. Je vous prie de m'excuser. C'est un expert technique. C'est un cadre technique. L'expert technique, que l'on soit bien clairs, c'est le gestionnaire 2. Lui, il a des activités que le gestionnaire administratif n'a pas. Il va superviser les contrats, il va regarder si tout est conforme. Lorsque l'on signe un contrat avec un prestataire pour un voyage long-courrier, il va analyser le contrat. Il va voir s'il n'y a pas d'entourloupe, si tout est conforme. Quand on propose des vacances et des colonies pour les enfants du personnel, on signe une convention avec les prestataires. Elle regarde si la convention est correcte. Je donne les conventions à l'expert technique qui supervise, qui regarde si tout est bien Carré. Tout cela prend énormément de temps. Et pourquoi c'est qualifié de toujours complexe ? Parce que moi-même, je suis en attente des infos. On n'a pas toutes les infos non plus. Voilà encore des problématiques que les nouveaux gestionnaires retrouveront cette année.

Pour l'expert technique, il y a sept activités. 29 % des activités ont été qualifiées de complexes : la facturation, les colonies, l'accueil. Parfois au niveau de l'accueil, il y a des agents qui font la demande et on s'aperçoit, quand on regarde leurs fiches, qu'ils ne sont pas inscrits. Ils ne sont pas inscrits, on ne les connaît pas, donc ils ne sont pas éligibles à la demande. Pourquoi ils ne sont pas inscrits ? Au niveau des conditions générales d'éligibilité, on avait des conditions, donc s'ils ne répondaient pas aux conditions, ils ne pouvaient pas prétendre à la subvention hors catalogue. Aujourd'hui, il y a d'autres gestionnaires, il y a d'autres règles, mais de notre temps, parfois, des agents n'étaient pas inscrits, tout simplement parce qu'ils n'étaient pas éligibles et ils n'avaient pas fait leur demande. Tout cela, de toute façon, rajoute de la complexité. On a une charge de travail pour l'expert technique qui se situe orange, donc charge ponctuellement difficile à assumer.

Pourquoi y a-t-il beaucoup d'indices de charges situés en orange ? Parce qu'on était confronté à l'absentéisme. On a un temps partiel et quatre ETP, mais sur les quatre ETP, il y avait une maladie, donc on était à trois, donc ce n'était pas facile. Forcément, la charge de travail se répercute sur les autres et ce n'est pas facile. On a été confrontés quand même, il faut le dire, à pas mal d'absences maladie.

Conclusion de l'étude : L'étude nous permet de conclure que la charge de travail varie entre la zone saine et la zone orange, ponctuellement difficile à assumer, pouvant impacter la performance.

Je vous remercie de votre attention.

Pourquoi une charge de travail difficile à assumer ? Tout simplement pour les raisons que je vous expliquais. Déjà, il y a beaucoup de travail au CSE. Il y a énormément d'accueil. Il y a le service après-vente à gérer, avec des réclamations à gérer très conséquentes. Il y a un cadeau du personnel. Un cadeau ne fonctionne pas, l'agent va nous appeler, il faut le gérer et il faut régler son problème. Soit on le répare – tout ça, ça prend du temps – ou on lui envoie un nouveau cadeau, ça prend du temps. Il part en vacances, il part en voyage long-courrier, ça ne se passe pas très bien, il ne peut pas partir, il faut gérer le remboursement de son billet, savoir s'il est éligible au remboursement. Cela s'est mal passé là-bas, en général, cela se passe bien parce qu'il y avait toujours un élu du CSE qui passait, qui absorbait toutes les réclamations qui faisaient en sorte que tout se passe bien. C'était le cas pour Miami et Canada où je suis parti. Je précise que je suis parti parce qu'il restait de la place. Je précise parce que j'ai entendu des commentaires comme quoi je me positionnais toujours. Chaque fois que je me positionnais, c'est qu'il restait de la place. Il y a le cadeau. Il n'est pas dans les délais pour le hors catalogue, il faut gérer, il faut lui expliquer. On ne peut pas lui rembourser parce qu'il manque la facture acquittée. Vous savez, les agents, de plus en plus, ils réservent du Airbnb. Le Airbnb, c'est de particulier à particulier. Nous, il nous faut une preuve comme quoi il a bien réglé et à la limite, on leur demande le décompte où on voit bien la somme qui a été débitée par le particulier. Tout ça, il faut lui expliquer parce que parfois, une facture, s'il n'y a pas de nom, ce n'est pas valable. Oui, il y a une facture, mais il n'y a pas de nom. Je vous remercie à tous de votre attention. Si vous avez des questions, je suis à votre disponibilité.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je voudrais juste revenir sur le fond plus que la forme. En tant qu'ancien membre gestionnaire du CSE, dont j'avais la fonction de trésorière, je tiens juste à rappeler – et donc la lettre de mission est là aussi pour cela, en pièce jointe – que la position de la CFDT sur cet audit était de pouvoir avoir une analyse et une vérification au niveau de l'organisation et de la gestion des activités si elles étaient bien conformes à de bonnes pratiques qui incombent au CSE afin d'avoir une remontée de la part de cet expert pour avoir soit des recommandations, soit des préconisations pour justement assainir la charge de travail par rapport à ce qui a été ressenti et améliorer les *process* si c'était le cas. C'est bien acté en page 4 de la lettre de mission en position phase trois et quatre. Le bémol que j'émets en tant que CFDT et ancien membre cogestionnaire, c'est que cette phase-là, pour moi, n'a pas été réalisée. C'est un regret. On finit juste en page 43 par une simple conclusion que, globalement, la charge est entre des périodes sereines qui, donc, n'orientent pas de stress ou de surcharge, et des périodes ponctuellement très difficiles à gérer et à assumer, donc en orange. Et on nous laisse avec cette conclusion qui, pour moi, n'a pas abouti à la finalité de la lettre de mission.

Cependant, une chose positive ressort quand même de cette analyse, de cet audit. C'était un échange que j'avais eu avec l'expert-comptable qui, justement, mettait en exergue qu'il était peut-être temps pour le CSE parce que cela remontait à très longtemps, de revoir comment la répartition des salaires pouvait être mieux éclatée au niveau de la grille analytique sur la répartition des activités, parce qu'à l'heure actuelle, la répartition des salaires se fait en fonction du montant du budget prévisionnel des activités, alors qu'il serait beaucoup plus réaliste et judicieux de répartir les salaires des cinq salariés sur le temps passé de chaque activité prise en charge par chaque salarié. Effectivement, faire un éclatement sur le pourcentage estimé du temps passé sur chaque activité est très complexe, mais cela ressort bien dans le document. L'expert-comptable m'expliquait que ce serait plus représentatif de comment on doit répartir

l'éclatement des salaires. Mais à l'heure actuelle, ce n'est pas ce que l'on fait parce qu'il était très complexe d'avoir cette exhaustivité que l'on a eue par cet audit. Peut-être que cela pourra vous servir si vous avez un nouvel échange avec l'expert-comptable sur cette question-là précisément. C'est la seule chose positive qui ressort de cet audit. Mais à l'heure actuelle, c'est donc une question qui revient au nouveau gestionnaire et à l'expert-comptable si vous devez repositionner la chose.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Cela rebondit un peu sur ce que Christina vient de dire. Ma question pour Florent était : quelles ont été les recommandations faites par ce prestataire ? Effectivement, la conclusion, ça fait un peu plus « plouf ». On ne sait pas trop. Alors que c'était bien indiqué qu'il y avait des recommandations qui devaient être apportées. On n'en a de trace nulle part. Est-ce que vous avez eu un retour par rapport à cela, un rendez-vous où il vous a donné des informations ? Je voulais juste remercier Florent de sa prévenance envers les nouveaux gestionnaires, mais nous ne sommes pas novices en la matière. Donc, ce que tu as expliqué, nous y étions déjà confrontés auparavant, peut-être dans une moindre mesure, mais pour nous, ce ne sont pas des choses que l'on ne connaît pas.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Globalement, nous sommes très déçus du résultat, notamment au vu des sommes engagées. On a une analyse des activités. Est-ce que l'agent a des difficultés ou pas à les mettre en place ? Je pense que faire ce type de choses ne nécessite pas forcément une expertise énorme. Je pense que n'importe qui aurait pu faire ça. Tu as lu la conclusion de l'étude. Je me permets de la relire. « L'étude nous permet de conclure que la charge de travail varie entre la zone saine et la zone orange (ponctuellement difficile à assumer), pouvant impacter la performance). » Je me demande si cette conclusion est à la hauteur d'un rapport d'audit qui aura coûté 14 400 euros.

En effet, comme cela a été dit précédemment, nous avons une lettre de missions. Clairement, elle n'est pas appliquée. Pas du tout. Cette lettre de mission n'est pas toute récente. Elle a été signée le 6 avril 2022. Si j'ai bien compris, le rapport a été remis en février 2023. Est-ce que vous me confirmez ?

Il y a un certain nombre d'éléments, en effet, qui apparaissent sur la lettre de mission, qui auraient peut-être pu avoir un intérêt, mais qui en aucun cas n'apparaissent sur le rapport d'audit. J'ai une question : quand vous avez reçu ce rapport, quand vous en avez pris connaissance, est-ce que vous avez fait des démarches auprès d'eux ? Ma question s'adresse à la personne qui a signé et au secrétaire. Comme l'ont dit les deux élus qui se sont exprimés avant moi, il n'y a aucune recommandation. Nous dire qu'il y a des choses qui sont difficiles à faire, je ne vois pas en quoi c'est exploitable. Je précise qu'une partie de ce budget s'impute sur 2023. C'est une dépense que nous allons devoir assumer. Si j'ai d'autres questions plus tard... je m'arrête pour l'instant.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Pas d'autres questions à ce stade ?

Mme LEBERNADY, CFTC : Je n'ai pas noté toutes les questions. Pourquoi l'a-t-on signé à un moment donné ? Pourquoi l'a-t-on exécuté à un moment donné ? Tout simplement parce qu'on n'avait qu'un salarié. Faire un audit sur un salarié, c'était compliqué. Et après, il y avait des activités qui demandaient un peu de présence, donc moins de présence à leur accorder. Nous avons privilégié les activités comme la Fête du personnel et le choix du cadeau de Noël, tout simplement. Dès lors où j'avais un peu plus de personnes, nous avons essayé de le mettre.

Les recommandations, cela a été dit. Cela a été un aménagement de l'accueil. C'était revoir aussi si l'on ne faisait pas une entrée un peu à part. Déjà l'audit a été difficile par rapport aux salariés, qu'ils le comprennent et qu'ils soient aussi un peu coopératifs. Qu'ils se confient sur leurs tâches, c'était un peu compliqué. Donc on n'a pas voulu faire un retour tout de suite aux salariés, tout simplement. Il y a d'autres questions, peut-être, mais je n'ai pas noté.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai une petite remarque à faire, mais il ne faut pas le prendre mal. Vous avez pensé à faire l'audit concernant l'absentéisme, les tâches des salariés. Mais est-ce que vous avez pensé aussi à faire, vous, une formation ou un coaching managérial ? Vous arrivez en tant qu'élus, vous ne connaissez rien sur le *management* et vous vous retrouvez du jour au lendemain à gérer une équipe. Après, des fois, quand il y a un fort absentéisme au niveau d'une équipe, on peut se poser des questions sur l'ambiance de travail. Il n'y a pas que les tâches et les activités puisque cela fait des années qu'ils font les mêmes tâches et les mêmes activités. Donc au bout d'un moment, quand ils sont tous absents, on peut se poser des questions et se dire : « OK, il y a un problème au niveau des salariés, mais il faut aussi que nous balayions devant nos portes et que nous essayions de voir si nous ne pouvons pas être coachés, avoir un coaching managérial, avoir une formation. » Nous ne pouvons pas être *manager* du jour au lendemain. Nous n'avons pas tous la fibre *management*. En plus, je pense qu'il y a aussi des formations qui doivent être faites, même au niveau des élus. On arrive du jour au lendemain dans un service où l'on doit *manager* une équipe. Il y a peut-être des fois des choses que l'on fait mal, pas par envie, mais par inexpérience, par manque de formation. Du coup, il aurait été bien aussi de penser à ça. À partir du moment où l'on est dans une équipe, que ce ne sont pas des nouveaux embauchés – ils sont là depuis en moyenne une vingtaine d'années – que du jour au lendemain tout s'effondre et qu'il n'y a qu'une personne présente, il faut aussi se poser des questions, se dire qu'il y a une ambiance de travail qui est pesante et qu'il faut peut-être revoir le *management*. Moi, je dis ça, mais c'est juste une petite remarque. Moi, à votre place, j'aurais fait cela. Je me serais dit qu'il y a peut-être quelque chose qui ne va pas dans ma façon de *manager*. C'est dans les deux sens. À un moment donné, quand ça ne va pas, il faut que tout le monde se remette en question. C'était juste une petite remarque.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Pour rebondir et compléter l'intervention de Nadia, j'ai demandé aux salariés du CSE, ce qu'ils pensent de cet audit et ce qu'ils en ressortent pour connaître un petit peu leur ressenti. Ils sont assez tristes que l'équipe gestionnaire qui était en place n'ait pas fait la démarche de les prendre un à un afin de ne pas en arriver à cet audit, de les prendre un à un pour savoir quelles sont leurs difficultés dans leur travail et de parler un peu avec eux. Ils étaient assez tristes aussi du climat de tension qui a régné pendant un bon moment. C'était en partie aussi une cause d'arrêt parce qu'à un moment donné, il y avait un trop-plein en plus de problèmes de maladies diverses. C'est vrai que c'est regrettable. C'est vraiment dommage. On peut éviter de mettre 14 400 euros à la poubelle et on peut aller vers les agents. Après, si on n'arrive pas à en ressortir quelque chose de positif en ayant bien évidemment, comme l'a indiqué Nadia, fait le nécessaire pour se former parce que dans le fonctionnement, on a une rubrique formation. Elle est pour les salariés du CSE, mais elle est aussi pour les élus du CSE parce qu'il faut pouvoir se former. Il faut. C'est une obligation parce que tout évolue. Il y a des règles qui évoluent. On arrive, on reprend une gestion en 2023, il y a des choses qui ont changé entre notre dernière mandature et la mandature actuelle. Clairement, on se renseigne pour aller se former. Ce sera un budget, mais ce n'est pas un budget foutu en l'air parce que c'est un budget qui va permettre d'être bons dans ce que l'on fait et d'être au plus au plus proche des règles actuelles. Moi, c'est ce que je regrette beaucoup et je trouve cela dommage. Après,

ce sont des choix de gestion, vous l'avez dit. Je ne remets pas en cause, même si ce n'est pas le choix que j'aurais fait. Ce sont des choix de gestion, mais vous commencez une mandature, vous faites un choix de gestion et vous attendez la fin de mandature pour mettre en pratique. Je trouve cela vraiment dommage parce que vous savez clairement que vous arrivez presque vers une fin de mandature. Vous ne savez pas si vous allez être repris en gestionnaires. Je trouve dommage que l'on doive subir tout cela.

En plus, pour moi, un audit, j'attends des propositions. D'accord, il y a de l'absentéisme. D'accord, il y a beaucoup de tâches. D'accord, il y a des difficultés, mais il y a des difficultés d'une entreprise classique, d'un CSE classique, rien de nouveau, mais vraiment rien de nouveau.

Sauf un absentéisme poussé quand même assez fortement parce que climat de tension important. J'aurais voulu des propositions. Vous, quand vous avez lu ça, que ce soit la CFDT ou la CFTC, qu'est-ce que vous auriez voulu mettre en place au-delà des interventions de Fina ? Je pense que vous n'avez pas assez été assez loin. Vous vous êtes contentés d'un écrit qui a coûté très cher. Vous-même, vous devez, en tant que gestionnaires, vous poser ces questions-là et vous demander : « qu'est-ce que je veux pour améliorer ? Comment puis-je calmer ce climat de tension ? Comment puis-je faire ? » Ce sont les questions que l'on doit se poser en tant que gestionnaire. C'est mon regret, en tant que trésorière de la nouvelle mandature. Je le regrette.

Mme LEBERNADY, CFTC : Je vais recommencer par ta dernière question. À la base, l'audit, on l'avait demandé deux ans après notre arrivée. Sauf que deux ans après, il y a eu le problème du covid. On avait un premier prestataire qui n'était pas ici, avec qui j'ai échangé quasiment pendant un an en développement et tout ça, parce qu'avec le covid, il y avait pas mal d'absences et compagnies, donc on l'a fait tardivement.

Bien sûr, il y a eu des arrêts qui sont tombés. Je ne parle pas des petits arrêts. Je parle des longs arrêts. Ce sont des problèmes de santé. Je ne reviendrai pas dessus, surtout que ce sont des piliers qui se sont quand même arrêtés. Sans ces piliers-là, notamment X et Y, c'est compliqué au niveau gestion.

Après, je pense que bien avant notre arrivée, au niveau *management*, je pense que vous avez eu aussi, d'après ce que j'ai pu entendre, des problèmes d'absentéisme et ce sont toujours les mêmes, mais je ne suis pas là pour juger.

Et comme tu as eu un retour, tu as parlé de tout cela avec les salariés, au niveau du manager, on a fait un point aussi. On a fait beaucoup de points. On a essayé de remotiver un peu tout le monde, de voir les points sur lesquels on devait s'améliorer. On a essayé de reprendre quelque chose, mais c'est compliqué. Dès lors qu'on leur dit quelque chose ou que l'on essaye de remettre des règles, tout simplement, certaines personnes, vu qu'ils ont une certaine habitude depuis x temps, se mettent en arrêt pour un oui ou pour un non. Cela reste notre avis au niveau de la gestion CFTC.

Après, comme je te disais, il y a eu un premier prestataire pour l'audit qui se trouvait à Strasbourg, avec qui on avait dit de faire un audit des salariés, mais également des élus. Dans le nouveau, il n'y a pas eu. C'était un choix du bureau et pour un coût budgétaire, on a fait une modification d'expert-comptable. Je ne suis pas plus intervenue, sachant qu'il y a bien des personnes qui ont un peu plus de poids que la secrétaire adjointe par rapport à cela. Après, c'est une cogestion, donc on a laissé la main sur ça.

Après, tu m'avais dit quoi ? Le retour des salariés, c'est triste, ils n'étaient pas bien, etc. Mais moi, au début de l'audit, je leur ai bien dit : « L'audit, c'est pour améliorer les conditions de travail et améliorer les processus. » Il y a peut-être des *process* qui sont à améliorer, sachant que l'on faisait beaucoup plus d'activités parce qu'on avait beaucoup plus de propositions que ça. Peut-être que nous aussi, on était aussi à revoir sur nos idées et voir aussi pour que la charge de travail soit mieux répartie. On l'a bien pris en compte.

Par rapport à notre formation. La formation, ce n'est pas parce qu'on n'a pas payé une formation qu'on n'a pas été en formation. À titre d'information pour vous, je ne sais pas si vous savez, Monsieur BOURGEOIS est quand même responsable de formation. Donc on avait quand même une personne sur laquelle on pouvait s'appuyer par rapport à des choses. Après, bien sûr, on s'est appuyé sur des contacts CFTC. Il faut également dire que Christina est quand même une personne assez bien calée sur tout ce qui est juridique, ce qui était aussi un plus dans notre mandature. Vas-y Florent, je te laisse parler.

M. ROUCHAUD, CFTC : Merci. Je vous trouve un peu sévère dans votre commentaire global, mesdames et messieurs les élus. Je vais quand même résituer le contexte.

Quand nous sommes arrivés, il y avait six salariés. Il y avait un salarié de plus et cette salariée a demandé une rupture conventionnelle. De six, on est passé à cinq. Donc faire la même charge de travail avec six, ce n'est pas la même chose que de le faire avec cinq. Déjà, on a perdu une salariée. Quand on est arrivé, on a constaté des abus au niveau des arrivées tardives et au niveau des pauses un peu trop longues. On a constaté beaucoup d'abus. On a pris les salariés un par un, on a parlé avec eux et on leur a juste demandé de respecter leur contrat de travail. C'est tout ce qu'on leur a dit. Ils ne badgeaient pas, on a instauré une badgeuse. On a constaté vraiment beaucoup d'abus. Donc on leur a demandé de respecter leur contrat de travail avec un vrai cadre de travail. Au niveau de la prise de congés, de bien informer les élus, au niveau du planning de présentiel. Excusez-moi, mais le contrat de travail n'était pas respecté. Nous, on les a convoqués un par un et on a dit : « vous avez un contrat de travail, vous avez des horaires à faire. On va vous demander de les faire, d'arriver à telle heure, etc. » On a instauré un cadre de travail, un contrat de travail et on n'était pas six, on était cinq.

Quant à la problématique de l'absentéisme, l'absentéisme a toujours existé au CSE. Vous savez quand, sous l'ancienne mandature, de 2016 à 2019, je me souviens, il y avait un arrêt longue maladie aussi pour... enfin, je ne vais pas donner la cause, mais il y avait des arrêts maladie. Cela a toujours existé. De dire que c'est à cause de notre gestion qu'il y a eu des arrêts maladie... Nous, ce qu'on leur a demandé, c'est de respecter leur contrat de travail. C'est tout. Et on a instauré un vrai cadre de travail. Je ne sais pas si les nouveaux gestionnaires ont continué avec les badgeuses, mais avant, ils ne pointaient pas. Maintenant, ils pointent. Il y a des conditions de travail qui se rapprochent beaucoup plus des agents qu'avant.

Je pense que si demain on cherche à embaucher un salarié du CSE – ils ne sont quand même pas malheureux – je pense qu'il y a la queue d'ici jusqu'au métro Daumesnil. Je voulais juste réinstaurer la réalité. Ils ne sont pas malheureux. Ils ne sont pas à la mine. Je voulais juste instaurer une réalité. Il faut arrêter de nous faire passer pour des tortionnaires parce que c'est injuste.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je tiens juste à rappeler concernant la cogestion de la CFDT où j'ai pris les fonctions de trésorière du CSE, c'était en plein milieu de mandature de

l'équipe de la CFTC. Quand je suis arrivée, et que l'on m'a parlé de cet audit, effectivement, comme l'a dit Fina, ils étaient déjà en cours de prospection bien avant que j'arrive sur la décision de faire cet audit. Le fait que l'on avait un budget bien arrêté, que le prestataire sur lequel était en train de négocier Fina était hors région parisienne, dans le Sud, que c'était hors budget, après la covid on s'est réorientés sur une recherche d'un prestataire qui serait en région parisienne pour faciliter les échanges et l'expertise sur site et aussi correspondre au budget prédefini, d'où ce changement et ce report un peu tardif de la réalisation de l'audit.

Concernant les absences pour maladie, pour ce qui est de ma part, en tant que CFDT, j'estime que les personnes qui ont été absentes pour pathologies avérées et longue absence – Fina les a cités – que ce soit X ou Y, pour moi, c'était hors champ de problèmes de tension ou de problèmes de conditions de travail, puisque c'est vraiment leur état de santé qui fait que quoi qu'il arrive, ils ne seraient pas là de toute façon. Ils avaient une vraie pathologie. Il fallait absolument qu'ils prennent soin de leur santé. Pour moi, c'était clair et net. Il n'y avait aucun souci sur cette absence-là qui n'était pas, à mon sens, lié à un problème de tensions. C'était vraiment leur santé. Il fallait qu'ils s'occupent d'eux et c'était normal qu'ils s'absentent aussi longtemps.

Dernier point concernant les recommandations. Fina a dit qu'il en est ressorti qu'il y avait une recommandation sur la restructuration de l'accueil du CSE. Cela ne ressort pas dans le rapport. C'est dommage parce que je ne savais pas qu'il y avait eu cette recommandation. Normalement, toute recommandation devait ressortir dans le rapport. Voilà, ce sera tout.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Tout d'abord, je regrette que l'on donne les prénoms des salariés. Je souhaite que ce soit anonymisé dans le PV, s'il vous plaît. Deuxièmement, en effet, il n'y a pas de recommandation, mais dans la formulation de certaines difficultés, on en déduirait la recommandation. Encore faut-il, en effet, que ce soit acté. S'il a fait cela de manière orale, cela ne va pas. Je me permets juste de préciser une chose : très régulièrement, la CFDT se prononce contre la baisse des effectifs et contre le recours aux prestataires.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Permettez-moi juste d'intervenir. Je voudrais savoir quel est le rapport parce que lancer une petite phrase comme ça, je ne vois pas le rapport. Antoine, tu nous expliqueras, s'il te plaît.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'explique tout de suite. Quand on se pose en syndicat et qu'on dit : « pourquoi avez-vous autant de prestataires pour la formation ? Pourquoi les effectifs baissent-ils ? » et que quand on est à la tête d'une petite entreprise et qu'on n'applique pas les valeurs qu'on est censés avoir, là, si tu ne vois pas le rapport, tu as un souci.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Je ne vois pas le rapport. Quand je ne sais pas faire, je fais faire par une autre personne. Le CSE, l'audit, je ne vois pas comment est-ce qu'il pouvait être fait, par qui il pouvait être fait si ce n'était par un prestataire, parce que là, pour le coup, les compétences ne sont pas là. L'audit, c'est vraiment une prestation qui doit être faite par quelqu'un de tout à fait objectif. Quant au rapport avec les effectifs, je ne vois pas de rapport.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On ne va peut-être pas épiloguer.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Donc tu cautionnes l'audit à 14 400 euros, Fabienne.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI, je pense que les positionnements des uns et des autres ont été exprimés et figureront au PV. Madame HAMMOU, vous aviez levé la main, je crois.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai vu que Florent s'était braqué. On n'a jamais dit « tortionnaire ». Quand je parlais de formation, je parlais de formation de *management* parce qu'on a beau dire « oui, on est arrivé, il y avait beaucoup d'abus ». Il y a eu beaucoup d'abus, vous avez relevé beaucoup d'abus, des pauses, mais c'est marrant quand j'entends ça. On est quand même des syndicalistes, on est là pour défendre les salariés. On est les premiers à monter au front quand il y a des problèmes avec la Direction et là, on parle d'abus sur les pauses, sur les gens qui n'arrivent pas à l'heure. Déjà, on voit que c'est compliqué quand on a la casquette employeur. Ce que je veux dire, c'est qu'il y a l'art et la manière de faire les choses. Par exemple, en *management*, on apprend que si on a des réflexions à faire ou des remarques à quelqu'un, de ne pas le faire devant autrui. Il y a plein de petites choses. Ce que je disais, c'est que des fois vous êtes arrivés, vous avez imposé des choses, vous avez constaté des abus et il y avait des règles à respecter. Après, il ne faut pas venir avec ses gros sabots en disant « c'était la fête, maintenant... » Il y a la manière de dire les choses, de faire les choses. Quand quelque chose ne va pas, il ne faut pas mettre les torts sur les autres. Tout le monde a une part de responsabilité. C'était juste pour vous dire cela. Vous aviez peut-être constaté des abus, en attendant, cela fait 22 ans que je suis à la Sécu, je n'ai jamais eu de problème sur mes dossiers de paiement ou de trucs. J'ai toujours été payée en temps et en heure. Il n'y a jamais eu de problème au niveau du CSE, il n'y a jamais eu de loupé, de raté. C'est juste dans ce sens-là. Ils avaient un usage, peut-être qu'ils ont pris de mauvaises habitudes avec le temps, c'est juste tout doucement d'arriver et d'essayer d'expliquer les choses. Vous mettez en place une badgeuse, mais vous ne mettez pas en place d'horaires variables. Donc eux, après, ils se disent : « ils ont le droit à ça et nous on a le droit... » Vous voyez ce que je veux dire ? Vous essayez d'instaurer des choses, mais je pense qu'il y a eu un peu, quand même, de *management* par la force. Après, je n'étais pas avec vous, mais je pense que déjà, rien qu'en vous entendant, « oui, mais il y avait de l'abus, il y avait trop de pauses et tout », on a l'impression que c'était vos ennemis.

Mme LEBERNADY, CFTC : Après, c'est notre gestion. Vous avez une autre gestion. Il y a eu des échanges. Avant de passer à la badgeuse, on est passé sur beaucoup de réunions d'équipe, de tout le monde. Pareil pour les horaires variables. Je te rassure, il y a bien eu une proposition de protocole d'horaires variables et Dieu sait que j'étais dessus et on était tous dessus et c'était bien compliqué. Après, on aura toujours de bons côtés et de mauvais côtés. On a essayé de converser, on a essayé de faire quelque chose. Après, passé un stade, il y a des mesures qui doivent être prises et c'est ce qu'on a pris. Il n'y avait aucune modification de leur part, tout simplement.

M. ROUCHAUD, CFTC : Pour compléter l'intervention de Fina, effectivement, on n'était pas du genre à regarder la pendule quand ils revenaient de pause ou quand ils arrivaient tardivement. Jamais on ne leur a fait une réflexion devant des tiers et ils ont toujours été invités à venir échanger pour parler des problématiques. Mais lorsque je parlais d'abus tout à l'heure, il y avait vraiment un recadrage à faire en la matière. Il y a eu vraiment de gros abus. Il fallait que l'on réagisse, mais cela n'a pas été fait du jour au lendemain. Comme l'a dit Fina, il y a eu plusieurs réunions. Nous avons parlé beaucoup. Cela a continué. À un moment donné, j'ai un travail. On était obligés d'assumer le mandat pour lequel on a été élu. On parlait vraiment de gros abus. Vous me connaissez, vous connaissez Fina, on n'était pas du genre à regarder la pendule quand

ils arrivaient de pause. On est souple, mais là, vraiment... On n'est pas là pour faire le procès d'untel ou untel, mais quand c'étaient des abus, c'est vraiment la définition du dictionnaire.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je pense qu'on a fait le tour des questions et des échanges sur ce point. Je vous propose de passer au point suivant, qui est la présentation du bilan financier au 30 avril 2023, avec compte-rendu de la commission financière du 21 juin 2023.

Point 5 : Présentation du bilan financier au 30 avril 2023 – compte-rendu de la commission Financière du 21 juin 2023

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je vous propose de ne pas reprendre exhaustivement l'ensemble des échanges de la commission étant donné l'ordre du jour, mais d'aller simplement sur les points essentiels.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Le 21 juin s'est tenue une commission financière pour la situation des comptes au 30 avril, avec la présence d'Audrey BOUCHER qui remplace Madame MERY. Pour la CFDT, on avait une mention « excusé ». Pour la CFTC, c'était Florent ROUCHAUD qui représentait. Pour FO, on avait CHAOUCH Abdallah, JOURGEAUD Catherine et OUCHENE Dalila. Je vais essayer d'être rapide, histoire que l'on ne s'éternise pas sur cette assemblée plénière.

En page un et page deux, c'est l'actif et le passif. L'actif est composé des immobilisations corporelles et immobilisations financières. Là, on est sur du matériel de bureau et informatique qui est en cours d'amortissement. Nous avons également les créances et les disponibilités du compte, donc la trésorerie qui est à 825 262 euros. Là, on est au 30 avril 2023. La nouveauté dans la présentation de cette situation, c'est qu'on vous a mis la situation au 30 avril 2022 également pour que vous puissiez avoir un comparatif qui est cohérent, parce que jusqu'alors, on était sur des situations au 31 décembre. On voulait voir à une année donnée, à la même période, ce qui se passe à l'année suivante. C'est une petite nouveauté sur notre tableau. Les charges constatées d'avance, c'est tout ce qui est factures fournisseurs. Du coup, on est sur un total de l'actif à 1 175 299 euros. Pour le passif, cela reprend tous les reports à nouveau. Qu'appelle-t-on les reports à nouveau ? Ce sont les excédents des anciennes années qui représentent 481 585 euros. En additionnant 275 000 plus 401 000 et en diminuant de 195 171, on tombe sur 481 585, ramassé sur les autres années. Vous avez en noir le résultat des œuvres sociales et le résultat du fonctionnement au 30 avril 2023. On est à un peu plus de 28 000 euros. Là, on est sur du passif. Après, vous avez les provisions, donc rien de particulier. Ce sont les engagements de retraite. Provisions pour autres charges, il n'y a pas de changement non plus, ce sont les disparitions de 2015. On a le poste dettes où vous avez tout ce qui concerne les fournisseurs, les acomptes des agents, les organismes sociaux d'aide fiscale, une gestion classique d'entreprise, pour atterrir sur un total de – comme je vous l'ai dit sur l'actif – 1 175 300 euros.

Ensuite, je vous propose de sauter les pages 3, 3bis et 3ter et de passer directement à la 4 parce que les trois pages dont je vous parle, c'est en global, si vous voulez avoir une vision sur le global. La page 4, c'est là où l'on arrive sur le détail. Dans l'actif immobilisé, comme vous l'ai

dit tout à l'heure, on est sur de l'amortissement de matériel, donc rien de particulier. On atteint un total de 3 575 euros. Il n'y a pas eu de mouvements, pas d'achats.

En page 5, vous avez l'actif circulant. Au niveau des fournisseurs acomptes, c'est tout ce que l'on a versé dans le cadre d'un événement qui est organisé, mais qui n'a pas encore eu lieu. C'est pour cela que l'on dit actif circulant parce que ça bouge. Au niveau du poste agents, on est à 6 232 au niveau des prêts de la commission sociale. C'est pour cela que l'on a dissocié.

En dessous, on a fait une ligne agents où là, on parle vraiment des factures dues par les agents pour un montant de 115 229 euros, et les provisions pour dépréciation. Ça, ce sont des agents qui ont quitté la caisse et des sommes que l'on n'a pas pu récupérer. On pense faire un petit nettoyage dans le tableau et les supprimer au 30 septembre. C'est notre choix de gestion, on estime que cela n'a plus rien à faire dans le tableau. Les agents sont partis depuis plus de cinq ou six ans, donc aucun intérêt que cela soit de nouveau dans le tableau. Il n'y a aucun impact financier puisque cela a déjà été déprécié.

Au niveau du poste « autres débiteurs », il y a un stock de chèques restaurants. Florent demandait pourquoi il est plus bas qu'avril 2022. Tout simplement parce que la commande était moins élevée, parce qu'il y a eu certainement de l'absentéisme à cette période-là. Entre-temps, courant mai, juin, on a eu la livraison du stock de chèques-restaurant pour les mois à venir. Au niveau des avances, acomptes personnels, c'était pour un salarié, donc 1 600 euros.

Le stock de tickets cinéma et parcs est assez important à cette période de l'année, parce qu'effectivement, c'est assez souvent dans ces périodes-là que les familles bougent avec les enfants, aux périodes d'avril, aux périodes de mai, donc on a un stock assez important. Florent demandait si l'on allait maintenir la diversité de la billetterie qui était proposée par l'ancienne mandature. Nous, tout ce qui fonctionne, bien évidemment, on maintient. S'il y a un intérêt pour les agents sur une prestation et que financièrement, elle est réalisable, nous, tout ce qui est bon à prendre, on prend. Il n'y a pas de mauvaise idée, sauf le parc Parrot World où on n'a pas compris. C'est un parc animalier pour les perroquets. On n'a pas compris le choix, mais ça, on en a parlé à Monsieur ROUCHAUD. On s'est retrouvé quand même avec dix billets adultes, 16 billets enfants invendus. Quand c'est de l'invendu, bien évidemment, c'est une perte sèche pour le CSE. Cela ne met pas en péril le CSE, mais s'il n'y a pas d'intérêt pour les agents pour ce type de parc, ce ne sera pas une prestation que l'on renouvellera.

Mme HIMED, CFTC : Je me permets juste. C'était juste un parc qui venait d'ouvrir et donc c'était juste un essai juste après le covid.

Mme OUCHENE, CGT-FO : C'est vrai. Des fois, il faut tester pour savoir si ça va marcher, on ne va pas se mentir. Vous avez testé – tant mieux que ce ne soit pas nous – ça n'a pas fonctionné. Voilà pour ce qui avait été posé en questions sur cette page.

Au niveau de la page 6, on a le compte de régularisation. Ce sont des charges constatées d'avance, mais ce sont des événements au fil de l'eau, comme les factures de sport, la culture, les spectacles. On ne sait pas comment l'agent va consommer à l'avance.

Au niveau de la page 7, les fonds de dotation et provisions, on en avait déjà parlé. Les reports à nouveau, je ne reviens pas dessus. Le fonds de dotation des œuvres sociales et du fonctionnement au 30 avril. Tout en bas, vous avez les provisions pour charges dans lesquelles on intègre les provisions des engagements de retraite. On va certainement les revoir à la hausse,

puisque comme vous le savez, il y aura clairement deux salariés du CSE qui seront susceptibles de faire valoir leurs droits à la retraite. On n'a pas de date, mais il faut que l'on y pense parce que 12 145 euros, ça ne permettra pas de payer un départ en retraite pour deux personnes, donc ce sera revu à la hausse. Les provisions pour disparition de 2015, c'est quelque chose que l'on va supprimer puisqu'on a demandé à Florent si, du temps de sa mandature, il y avait eu un retour du tribunal ou du commissariat ou autre. Pour nous, l'enquête était encore en cours. Il nous a dit qu'il n'y avait rien du temps de sa mandature. Pour nous, ce sont des disparitions de 2015, ça n'a plus aucun intérêt. Cela n'a pas d'impact dans les comptes puisque cela a déjà été rentré dans les comptes à la période où cela s'était passé. Je vous en parle maintenant parce que sur la prochaine situation au 30 septembre, ce sont des choses que vous ne verrez plus dans les tableaux.

Sur la page 8, au niveau des dettes, je ne reviens pas dessus. Il n'y a rien de spécial. C'est vraiment de la gestion classique d'entreprise, de toute entreprise.

Je peux vous apporter un petit détail sur les produits constatés d'avance, tout en bas. C'est la part des agents versés pour un voyage qui n'est pas encore réalisé, Bali, puisque vous avez sélectionné Bali. Pour la dotation CPAM, c'est l'acompte que la CPAM nous a versé et que l'on a calculé au 30 avril, versé en janvier, mais arrêté au 30 avril.

Je vous propose de sauter la page 9 parce que c'est vraiment une représentation globale. Pour que vous ayez une idée, au niveau de chaque poste, de comment évolue le budget, je vous propose plutôt de passer directement en page 10 où là, on peut analyser poste par poste.

On a rajouté également une nouveauté dans notre tableau. On vous a mis une colonne où on vous a indiqué le pourcentage du réalisé par rapport au budget. Cela permet de savoir en fonction de ce que vous avez budgété, puisque là, on est en train de réaliser le budget que vous avez positionné. Au niveau des VFP, rien de très spécifique, à part les chèques vacances où l'on sait déjà à la date d'aujourd'hui que l'on est en dépassement de budget. On craint aussi un peu sur le hors-catalogue, parce qu'effectivement, tout n'est pas encore... Ce sont des postes qui peuvent très facilement dépasser et après, on peut rééquilibrer sur d'autres postes qui n'ont pas été complètement utilisés.

Au niveau des colos, à la date d'aujourd'hui – c'est vrai que vous avez vu des dates arrêtées au 30 avril – mais pour vous dire comment ça se passe, on est déjà en dépassement sur le hors-catalogue.

Florent demandait si les budgets VFP ou autres sont atteints, mais il s'est arrêté vraiment sur le budget VFP. Si c'est atteint, est-ce que l'on comptait prendre des dispositions particulières pour que cela ne dépasse pas ? Non, on ne peut pas se permettre de stopper. L'agent demande des subventions, tant pis si cela dépasse. Cela dépassera, tant pis. Nous assumons et c'est comme ça. L'intérêt, ce n'est pas d'en laisser certains sur le carreau, c'est vraiment de pouvoir faire bénéficier du CSE à tout le monde.

Ensuite, en page 11 – excusez-moi, je suis peut-être un peu trop longue. J'essaye d'aller vite, mais je vais accélérer – rien de particulier sur le poste sport, culture, loisirs à part la billetterie dont on a parlé avant, le voyage Thaïlande déjà réalisé, l'Indonésie pour septembre. Journée week-end flash, on va maintenir une journée à la mer. On s'est arrêtés sur Deauville. On reste en Normandie. Au niveau de la fête du personnel et des cadeaux, on a distribué les cadeaux. Il y a eu des petits soucis avec la balancelle en termes de SAV. Même si c'était un beau cadeau,

en termes de logistique, pour certain agents, c'était compliqué pour le transporter. Cela reste un beau cadeau, mais c'était très compliqué, donc on évitera de mettre des cadeaux aussi volumineux. On fera la mini balancelle pour les enfants. Aide à la rentrée scolaire, on exécutera les demandes des agents qui sont présentées. L'arbre de Noël, on retient pour cette année la fête foraine. Malheureusement, au moment où l'on a repris la gestion, on aurait voulu avoir le temps de démarcher, mais le choix s'imposait tout de suite. Il n'y avait pas 50 possibilités. Même si l'on a contacté certains prestataires, ils étaient déjà pris. On revient vers notre fête foraine, mais en modifiant un peu pour les ados, en leur laissant le choix soit d'aller à la fête foraine, soit de prendre de la billetterie, Laser Game et bowling que nous avons sélectionnés sur Thiais. C'est pour les ados parce que pour les plus grands, ça peut être un peu dépassé, la fête foraine. Il est difficile de rassembler tous les âges dans un même événement. On essaye de faire au mieux. Vous avez essayé, vous aussi, de votre côté, de faire au mieux sur des prestations comme l'arbre de Noël. Après, on propose. Cela fonctionne : top. Cela ne fonctionne pas : on change la fois prochaine.

Le cadeau surprise, panier gourmand. Le cadeau surprise, c'était vos enceintes. Il nous reste quand même un petit stock parce que, malheureusement, beaucoup d'agents ne sont pas venus les récupérer. Au niveau du panier gourmand, Florent nous demandait si on allait faire un panier gourmand ou une carte cadeau. On lui a expliqué qu'à la date où on fait la situation au 30 avril, on n'a pas assez de projection. On attend de voir septembre. On n'est pas défavorables. On n'est pas réfractaires aux cadeaux, réfractaires aux paniers gourmands. Pas du tout. Mais pour nous, ça doit être une variable d'ajustement. Ça veut dire qu'on doit être en maîtrise de notre budget. On doit pouvoir assurer la sécurité des salaires des salariés du CSE. C'est notre priorité. Ensuite, en fonction de ce qui se dégage en excédent, à ce moment-là, on peut se positionner et commander soit des paniers gourmands, soit des cartes cadeaux. Je ne pense pas que l'on pourra faire les deux parce que déjà, il y a des postes qui arrivent très vite au budget, donc on regardera ce qui est possible. Nous n'avons pas plus d'informations à vous donner à la date d'aujourd'hui.

Pour vous préciser également que sur les prêts accordés, vous en avez accordé quatre sur l'année 2023 pour un montant de 3 040 euros. La nouvelle équipe a essayé de faire une projection sur le voyage Bali que vous avez proposé. On a essayé de voir si on remettait en place la subvention par tranche, comme c'était le cas de lors de notre mandature. Vous aviez fait le choix de mettre un tarif pour tous. Nous, on estime que ce n'est pas cohérent parce qu'on n'a pas tous les mêmes salaires. Il y a des familles en très grande difficulté, qui sont en tranche un. Il y a des familles qui vivent très bien et qui sont en T7 et tant mieux. On aimerait en avoir beaucoup en T7, mais ce n'est pas le cas. On est beaucoup sur des T2, T1, T3. Bien évidemment, c'est là où le CE subventionne le plus. Du coup, en faisant une petite projection et en essayant de mettre en application les personnes qui se sont inscrites en fonction de leurs tranches d'impôts, on arrive à dégager quand même 5 000 euros d'économies. Donc on pense qu'on va le mettre en pratique, puisque toute petite économie n'est pas à mettre de côté.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Petit rectificatif. Je reprends Dalila, parce que je pense qu'elle vient de Marseille sur les chiffres. Ce n'est pas une différence de 5000 euros. C'est une différence d'un peu moins de 2000 euros.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Catherine a dit 5 000 euros. Comme je ne n'ai pas fait cette projection, j'ai donné 100 % de confiance, mais je vais lui expliquer qu'elle a rajouté 3 000 euros. Excusez-nous, pardon. Je continue. Florent nous disait qu'il y avait de

l'augmentation sur les prix de la billetterie et qu'il ne comprenait pas. Rien de spécial. On n'a pas changé le montant de la subvention. C'est juste que les prestataires ont augmenté. Dans votre période de gestion, cela se maintenait encore. Vous étiez sur deux années de crise sanitaire. Vous avez subi un peu quelques petites augmentations, mais là, on est en train de les vivre de plein fouet et on n'a pas de marge de manœuvre parce que l'électricité a augmenté, le gaz a augmenté. Tout le monde le sait. Et ça, ça impacte bien évidemment la part agent puisque si le prestataire remonte son prix, si on garde le même taux de subvention, cela impacte directement l'agent. On le regrette, mais par exemple, Astérix et Disney, il n'y a aucune marge de manœuvre. Il n'y a pas de marge de manœuvre. On a beau les appeler et leur demander de faire baisser les prix, de faire quelque chose en expliquant qu'on a des baisses de dotations, ils ne veulent rien entendre. Là, nous sommes vraiment contraints par les événements, mais nous maintenons l'existant bien évidemment, il n'y a pas de souci, notamment en nombre de billets. On reste sur quatre. On n'a pas changé les règles. Les conditions générales et les règles n'ont pas changé. On n'a rien fait évoluer pour le moment.

Nous passons, pour finir, à la page 12, le détail sur le fonctionnement. Rien de spécial non plus. Juste la rubrique « honoraires autres » qui correspond au compte-rendu de fin de mandature que vous avez fait le choix de faire, 3780 euros. Pour les salaires, c'est le salaire entièrement de Salima, donc un peu moins élevé qu'en avril 2022 parce qu'elle a eu un peu d'arrêts. On vous annonce que l'on va reprendre les consultations d'avocats à compter du 1er septembre. C'était une prestation de notre temps que vous aviez supprimée. On va retravailler avec le même cabinet d'avocats. Ce qui est bien, c'est qu'ils se déplaceront aux souhaits de l'agent, s'il le veut, directement dans les locaux du CSE, parce que certains agents ne souhaitaient peut-être pas se déplacer. Vous aviez des chiffres où il y avait très peu de consultations, mais comme je te l'avais expliqué, Florent, ce sont des chiffres pour lesquels je ne suis pas d'accord du tout. Un agent qui allait voir l'avocat, il n'y allait pas qu'une fois. Il était revu six fois, sept fois, huit fois. Moi, j'y ai été plus de 20 fois parce qu'on peut y aller pour soi, on peut y aller pour son conjoint, on peut y aller pour ses enfants, que ce soit dans le monde du travail, des questions familiales, des questions dans tous les domaines. C'est vraiment un cabinet et qui est très spécialisé sur le CSE. C'est aussi sécuriser le CSE sur nos contrats, sur nos choix, nos orientations, parce qu'ils ont quand même de la bouteille et ils sont de très bons conseils.

Je regarde si j'ai balayé toutes les questions. Florent a demandé si on maintenait le chèque Lire. Oui, on maintient, on ne change rien si ce sont des demandes des agents. Si on a zéro demande, on se pose des questions à ce moment-là.

On a fini par aborder d'autres sujets. On a reparlé de l'audit. Je ne vais pas refaire un point. On a parlé du compte-rendu de fin de mandature. On a parlé du litige de la prof de gym que l'on se retrouve à devoir gérer puisque vous deviez le gérer sous votre gestion., mais vous ne l'avez pas géré. Elle est redevable d'une somme. C'est à nous maintenant de faire le nécessaire pour récupérer cette somme, sauf qu'elle n'est pas d'accord avec les échanges qu'elle avait eus avec les anciens gestionnaires. Bref, on essaye au mieux de régler le problème. On l'a évoqué et on a parlé aussi de dépenses qui, pour nous, n'étaient pas nécessaires. Par exemple, le flocage du logo CSE sur les cadeaux. C'est un coût et ce sont des petites économies qu'on peut faire. Du coup, nous, on n'ira pas vers du flocage de cadeaux. C'étaient les sujets que l'on a abordés en parallèle. Après, je ne sais pas, Florent, si j'ai oublié quelque chose, mais je pense avoir tout balayé.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci, Madame OUCHENE.

Mme MAMAN, CFDT : Page 10, VFP Colonies été. Comme pour l'instant, c'est l'exercice qui s'arrête au 30 avril 2023, au niveau des catalogues, puisque normalement les agents doivent donner leurs congés mi-février, est-ce qu'il y a déjà une perspective d'une dépense catalogue pour les vacances d'été, colonies et vacances VFP ? Parce que là, ce n'est pas marqué. Est-ce qu'il y a déjà un montant d'arrêté même s'il n'y a pas la totalité ? Normalement, vous devriez l'avoir.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je vous propose que l'on prenne l'ensemble des questions.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant la commission financière qui a eu lieu le 21 juin, nous n'avons pas eu le compte-rendu. Tu as énuméré pendant la présentation de la situation des comptes au 30 avril quelles questions ont été posées ce jour-là par Florent, mais nous n'avons pas les échanges d'experts-comptables qui étaient là. Est-ce qu'on peut, a posteriori, avoir le compte-rendu écrit de la commission qui s'est tenue le 21 juin ? Du coup, j'ai des questions puisque je n'ai pas pu être présente à cette commission.

Ma première question est sur la page numéro cinq. Au niveau des produits à recevoir dans « autres débiteurs », on a un montant de 377 euros. Est-ce que l'on pourrait avoir le détail de ce produit à recevoir ? Est-ce que cela concerne plusieurs prestataires ou est-ce que c'est plusieurs petites factures en instance ou un seul montant unique et à quoi cela correspond ?

Ensuite, je vais revenir à la page 11, concernant les prestations de fête du personnel et cadeaux. Au niveau du budget prévisionnel pour la fête du personnel, il y a 75 000 euros budgétisés. Aujourd'hui, les cadeaux liés au catalogue de la fête du personnel ont été distribués début juin. Est-ce que vous avez déjà payé un acompte à Yvars ou est-ce qu'au 30 avril, il n'y avait rien de payé ? Cela vient de se débloquer. De la même façon, pour le reste, il n'y a rien au niveau de la rentrée scolaire. Effectivement, cela vient d'être distribué. Il y a eu l'annonce sur l'intranet que l'aide à la rentrée scolaire, il faut s'inscrire maintenant. Si on pouvait savoir s'il y a quand même des dépenses déjà dessus, que vous avez déjà payées, même si ce n'était pas au 30 avril, mais au moins depuis le 1er mai.

Dernière question concernant les voyages promotionnels, toujours à la page onze. Les longs courriers, on avait budgétisé 50 000 euros. C'était effectivement pour le restant de Bali. Il y avait moyen-courrier pour un montant de 1 900 euros qui correspondait à Prague. Je voulais savoir si c'est tombé à l'eau ou pas, Prague, parce que je suis déconnectée là-dessus. Merci.

M. ROUCHAUD, CFTC : J'avais une question que je n'avais pas posée par rapport à l'abonnement foot. Vous dites que vous ne touchez pas à ce qui marchait bien. Donc l'abonnement foot, est-ce que vous allez le reproduire pour 2023-2024 et combien de places à chaque match ? Juste une précision. Effectivement, j'entends, il n'y a pas de petites économies, 2000 euros c'est bon à prendre. Mais là, il se trouve que pour Bali, on avait négocié vraiment le voyage à un tarif très avantageux, au meilleur prix. Si vous faites ce calcul avec un voyage qui dépasse les 2 000 euros, les dépenses engagées par le CSE, avec une subvention par tranche, seraient vraiment exorbitantes. Si on l'a fait, c'est vraiment parce que sur l'ensemble des voyages, ça permet de dégager quand même des économies.

Là, il se trouve que pour ce voyage-là, je ne conteste pas les chiffres. 2000 euros, c'est sûr, c'est moins cher, certes, mais je me souviens d'un voyage que les anciens gestionnaires avaient programmé pour l'Ouest américain avec la subvention par tranche et ça avait coûté pour les finances du CSE extrêmement cher. Je crois que c'est autour de 100 000 euros le voyage. Il faut faire très attention aux subventions par tranches. Cela peut être un poste de dépenses très considérable. C'est pour ça qu'on a préféré jouer la carte de la prudence.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Juste pour répondre à la question de Florent. On ne dit pas qu'il ne faut pas faire attention. On est tout à fait d'accord, Florent. Maintenant, la simulation, je l'ai faite juste comme ça pour savoir, en sachant que pour les personnes dont on n'avait pas la tranche d'imposition, dont on n'avait pas l'avis d'impôt, nous sommes partis au plus fort de ce que nous allions leur subventionner. Il s'avère que si vous avez participé à hauteur de 870 euros pour 37 personnes, puisqu'il y a des extérieurs, cela fait une somme dépensée pour le CSE de 32 190. En réajustant, même à la dernière minute, puisqu'il y a eu une annulation et on a trouvé un échange, on est, par tranche d'imposition, à 30 445 euros. C'est juste une projection. Effectivement, je suis d'accord avec toi, il faut le faire sur certains voyages, mais c'était juste une simulation pour savoir si cela avait coûté plus cher de le faire par tranche d'imposition ou de le faire par la participation que vous faisiez.

Mme MAMAN, CFDT : Ce n'est pas une question, mais c'est une interrogation. Il y a des remboursements. Je sais que l'on peut se faire rembourser les foires, pas mal de choses. Ce que je voudrais savoir, c'est : est-ce que les billets de sport, lorsque l'on va avoir un match de hand, un match de basket ou autre, peuvent être remboursés uniquement en subventions style culturel ? Le billet de football, pour ma part, pourrait rentrer dedans. C'est une interrogation que je me fais parce que cela fait longtemps que je le pense. Sur l'ancienne mandature, je me suis déjà posé la question. C'est simplement mon avis.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Madame OUCHENE, je vous propose de répondre aux différentes questions.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Je vais commencer à répondre et Elisabeth, Samia, Nadia, Antoine, vous rebondissez si vous avez besoin. Pour la question de Muriel, en page 10, montant des colos, catalogue été. Effectivement au 30 avril, il n'y avait pas de dépenses, il y avait des inscriptions, mais pas encore toutes. Par contre, à la date d'aujourd'hui, oui. Il y a un poste de dépenses qui n'apparaît pas sur notre tableau parce qu'on est au 30 avril. Je n'ai pas le montant, mais je peux te l'envoyer, il n'y a pas de problème. Mais effectivement, les vacances d'été, on ne le voit pas sur la situation au 30 avril. C'est pour cela que tu ne trouves rien dessus. Pour ta deuxième question sur les billets, foires, sports, matchs de foot et autres, vous me reprenez si je me trompe, mais je pense que c'est possible dans les postes prévus à cet effet. C'est la billetterie de toute l'Île-de-France. Je ne pense pas qu'il y ait de blocage à ce niveau-là et les camarades le confirment. Après, bien évidemment, il y a un plafond à l'année à ne pas dépasser. Il faut que ce soit au nom de l'agent ou de ses ayants droit. Il y a des règles aussi. Ce n'est pas n'importe quel billet parce que ça peut ouvrir, malheureusement, de mauvaises idées, les billets originaux, bref des conditions qui sont les mêmes depuis très longtemps.

Christina demandait, en page cinq, à quoi correspondaient les 377 euros de produits à percevoir. Ce sont des IJ SS concernant l'arrêt maladie de Jacqueline.

Tu demandais en page 11 pour la fête du personnel et la rentrée scolaire. Effectivement, il n'y a pas de part CSE au 30 avril, mais c'est arrivé dans la foulée, juste après. Pareil, si vous voulez les chiffres, on vous les donnera. On n'a pas préparé la situation à la date d'aujourd'hui, mais si vous les souhaitez, ça ne nous pose pas de problème.

Pour les voyages promo, pour le voyage à Prague, joker.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Concernant le voyage à Prague, il a bien eu lieu.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Pour la question de Florent sur les abonnements foot PSG, cela fonctionne. C'est vrai que c'est assez cher. On a essayé de négocier le prix, mais on voit que c'est un business tellement important qu'il est très compliqué de faire baisser les prix. C'est même impossible. Mais on a maintenu. Pour la partie hand – parce qu'il y a PSG foot et PSG hand – ça ne marche pas. Donc nous, ce qui ne marche pas, ça ne sert à rien parce que ce sont des abonnements, donc on est obligé de les payer. Si au final, il n'y a pas de demande des agents... On peut le dissocier, donc cette prestation, je pense qu'elle viendra très vite à disparaître parce que s'il n'y a pas de demande... Il faut que cela corresponde à une demande, sinon aucun intérêt.

Je voulais vous rajouter une information que je ne vous ai pas donnée tout à l'heure et qui est très importante. On subit quand même une baisse de dotation. Il faut le savoir et c'est à prendre en compte dans la gestion poste par poste des activités. La Direction nous donne un tableau au mois. Il nous indique comment évolue la dotation. Aujourd'hui, on est à moins 21 601 euros. C'est un tableau remis par la Direction. Il y a une baisse par rapport à l'année précédente. Je vous donne un petit exemple. En avril 2022, on avait perçu 79 262 euros. En avril 2023, cela correspond à 75 943 euros. Tous les mois, il y a des baisses : - 2 800, - 8 000, - 6 000, - 3 000. On sait que ça va continuer. Il faut que vous mettiez vraiment ce paramètre dans vos têtes parce que c'est quelque chose que l'on ne peut pas maîtriser.

Je voulais également vous dire, pour Bali, pourquoi on veut remettre la participation par tranches parce que pour nous, le but est d'en faire partir un plus grand nombre, et surtout ceux qui n'ont pas les moyens de partir. Quand on applique les tranches, ils peuvent plus se positionner sur de beaux voyages, parce que Bali, c'est un très beau voyage. La destination est top, donc il faut que cela puisse correspondre aussi aux moyens de chacun. L'objet des tranches, c'est ça. Sinon, on ne fait pas de tranches et tout le monde paye le même tarif. C'est ce que vous avez fait au niveau des voyages promos, mais ce n'est pas notre choix à nous.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je peux rebondir sur ce que dit Madame OUCHENE ? Pour les voyages promotionnels par tranche, c'est quand même plus juste pour les salariés. Il y a quand même plus de personnes qui sont en tranche 3 et 4 que de personnes qui sont en tranche 7. Comme tu parlais du budget, et au niveau des subventions, c'est quand même un budget qui est maîtrisé parce qu'il y a un nombre de places limité. Du coup, on peut se projeter avec le nombre de places limitées et faire le calcul. Ce n'est pas comme quand tu mets un voyage sur le catalogue où tu ne sais pas combien de personnes vont... Là, il y a un nombre de places limité, donc quoiqu'il arrive, cela ne pourra pas dépasser le nombre de places limité. Nous avons le nombre de places limité et nous faisons un calcul, donc on peut largement se projeter. C'est quand même beaucoup plus juste et cela permet de toucher plus de salariés pour que ce ne soit pas les mêmes personnes qui puissent bénéficier de voyages promotionnels, à savoir que le

voyage promotionnel, c'est une fois dans l'année, ce n'est pas quatre ou cinq fois dans l'année. On pense que c'est quand même beaucoup plus juste de faire le même tarif pour tout le monde.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Juste pour compléter la question de Florent qui demandait si on restait sur 20 billets. Oui, on n'a rien changé au contrat. Ça reste toujours les 20 billets. Pour information, la première facture pour la saison 2023-2024 coûte à peu près 16 000 et quelques euros, ce qui fait des prélèvements mensuels de plus de 1 420 euros par mois pour cette prestation.

Concernant la question de Muriel, je pourrai te donner une projection au 10 juin, puisqu'avec Salima, on a pris l'habitude de faire un point tous les mois. De mémoire, le budget hors catalogue en colonies est déjà dépassé. Je n'ai pas la somme exacte, mais il est déjà dépassé. L'allocation retraite est déjà dépassée. Le hors-catalogue au 10 juin, il nous reste une enveloppe budgétaire de 26 000 euros sur ce qui a été budgété initialement par les anciens gestionnaires. Ce n'est qu'au 10 juin, donc l'année n'est pas terminée. Effectivement, dans les choix de gestion, le cadeau à 40 000 euros, il aurait été plus judicieux de le mettre dans le hors-catalogue, parce qu'on sera dans le rouge de toute façon dans le hors-catalogue avant la fin de l'année.

Mme DOUIS, CFTC : J'aimerais juste un petit éclaircissement, puisque je crois que je n'ai pas tout compris. Quand tu parles du voyage promotionnel à Bali, vous parlez de remettre les tranches, mais ce n'est pas sur ce voyage que vous allez remettre les tranches, on est d'accord ?

Donc là, les agents vont payer le montant prévu et sur les prochains voyages, vous remettrez... OK. Merci.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je réitère ma demande concernant le compte-rendu de la commission financière du 21 juin. J'ai bien compris qu'il n'est pas disponible, mais a posteriori d'ici les jours qui suivent, pour avoir les échanges, les interrogations exactes qui ont été posées et je suppose qu'elle a aussi amené des explications, l'expert-comptable qui était présente. Est-ce qu'on pourrait l'avoir, s'il vous plaît ?

Mme OUCHENE, CGT-FO : Effectivement, je ne t'ai pas répondu. Je l'ai noté et je ne t'ai pas répondu. Excuse-moi. Le compte-rendu, c'est celui que j'ai fait là à l'oral. Vous avez pris l'habitude de le faire par écrit. Je ne vois pas pourquoi ça ne pourrait pas être fait à l'oral. Il n'y a rien qui nous impose que ce soit fait à l'écrit. Pour dire aussi que là, on est sur des problématiques d'accueil qui me prennent quand même beaucoup de temps, donc pas non plus de temps pour le taper. Après, j'ai vraiment redit ce que l'expert-comptable a dit. J'ai enregistré, si tu veux, la commission, donc je peux te l'envoyer si tu veux l'écouter, ça ne me dérange pas. Effectivement, je n'ai pas saisi de compte-rendu écrit.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : OK. Je voudrais bien avoir la bande parce que tu as dit qu'après, vous avez quand même continué à échanger sur des points importants, ne serait-ce que la dette sur la prof de sport, etc. Pour moi, cela fait partie des échanges pleinement menés au sein de cette commission dont tous les élus au CSE doivent aussi avoir connaissance. Par contre, rassure-moi, cela veut dire qu'à chaque situation, hormis le bilan final de fin d'année au 31 décembre, il n'y aura jamais de compte-rendu des commissions financières dorénavant ?

Mme OUCHENE, CGT-FO : Je pars du principe où quand on prend la parole en AP, on présente, donc on vous fait déjà... Que vous l'ayez à l'écrit ou verbalement, il sera dans le PV de toute manière. Là, par exemple, tu vas avoir un compte-rendu.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je me permets d'intervenir, Madame OUCHENE. Il vrai que la pratique était de fournir les comptes-rendus des commissions en amont. Cela permet aussi d'avoir des AP qui restent sur un délai plus restreint. Cela permet aux élus d'en prendre connaissance en avant et de ne pas reprendre l'exhaustivité des échanges qui ont eu lieu en commission. L'objet de l'AP, c'est de ne pas refaire l'ensemble des échanges qui ont lieu en commission. Donc on ne souhaite pas que la pratique... On entend que sur cette fois-ci, ça n'ait pas été possible. En revanche, on souhaite maintenir la transmission en amont des comptes-rendus pour éviter d'avoir des assemblées plénieress qui reprennent exhaustivement.

M. ARNAUD, Direction : Les échanges sont primordiaux, mais il faut vraiment que l'on arrive à être sur un mode de fonctionnement plus ramassé. Que les élus prennent connaissance en amont des éléments, éventuellement que les principales questions ou les principaux faits marquants soient soulignés et que l'on puisse répondre aux questions qui n'ont pas trouvé de réponse en commission. Mais on ne doit pas transformer l'AP plénière du CSE en commission. C'est juste la petite remarque.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Pas de problème pour la prochaine situation, mais là, c'est ingérable. Mais je te transfère, si tu veux, l'oral comme ça, tu entendras les échanges avec l'expert si tu le souhaites.

M. ROUCHAUD, CFTC : Juste une précision. L'abonnement foot, effectivement, la facture est de 16 000 euros, mais le coût pour le CSE reste très raisonnable parce qu'en fait, c'est une avance. Les agents payent une partie de ces billets et au final, on ne subventionne que 30 % de la facture. Au final, sur 16 000 euros, le coût est de 4 800 euros. Cela coûte aux finances du CSE 4 800 euros sur l'année, donc cela reste quand même raisonnable. Ce n'est pas un poste démesuré et en plus, ça marche bien. C'est pour ça que ça a été choisi par les anciens gestionnaires parce que le rapport intérêt/coût n'est pas si exorbitant.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci. Je pense que l'on a fait le tour des éléments de questions et de réponses qui étaient à évoquer. C'est un point qui vous était présenté pour avis, donc je vais passer au recueil des avis des élus.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : La CFDT, pour ce point-là, va s'abstenir.

Mme DOUIS, CFTC : La CFTC vote contre.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Force Ouvrière s'abstient puisque nous sommes sur un budget qui a été fait par les anciens gestionnaires et nous essayons de l'appliquer au mieux.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous avons donc un avis défavorable à l'unanimité. Je vous propose de passer au point suivant, qui est relatif à la mise en œuvre de l'outil Plis Non Distribués, PND.

Point 6 : Mise en œuvre de l'outil PND

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous accueillons Madame HOLTZ pour la présentation du point sur l'outil Plis Non Distribué. Bienvenue.

Mme HOLTZ : Bonjour tout le monde.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je vous propose de faire une rapide synthèse des éléments, mais pas de reprendre l'ensemble. Les élus ont bien eu communication de la note en amont, donc on passera rapidement aux questions.

Mme HOLTZ : Présentation de l'outil PND qui a été développé par la CPAM de l'Indre-et-Loire. Pour vous donner l'objectif de l'applicatif, c'est le fait de numériser les plis non distribués afin de garantir la traçabilité et d'automatiser le traitement des plis. Pour vous présenter un peu les étapes de la procédure de numérisation. Le traitement en lui-même ne change pas, c'est focalisé sur la GDB. Les plis qui arrivent au FENTI – je vous le fais brièvement – sont numérisés via un scanner. Les informations de la numérisation sont lues par une reconnaissance de caractère pendant la nuit. Ensuite, le lendemain, la seule interaction manuelle qui se passe, c'est le vidéocodage des informations qui sont gérées durant la nuit par l'OCR. Les pièces sont numérisées, sont lues pendant la nuit, sont retranscrites en vidéocodage le lendemain et l'agent GDB vérifie les éléments. Il y a trois occurrences, le NIR, vérifier que le NIR est le même sur le document, etc. Une fois le lot validé en vidéocodage par l'agent GDB, le fichier généré en Excel part sur le RNCPS automatiquement. Le RNCPS fait le travail de rapprochement de l'adresse la plus récente dans la BDO.

Donc deux fichiers sortent de cette automatisation et sont envoyés sur la BAL du responsable de service ou des cadres de proximité pour traitement via Proweb. Un fichier où les adresses ne seront pas retrouvées, où l'adresse qu'il y a sur le NPAI est la même en BDO, là on topéra le NPAI, ou un fichier où une nouvelle adresse est trouvée sur le RNCPS et pour lequel la mise à jour sera faite également via Proweb. Toute cette partie de travail qui était faite manuellement avant est automatisée. Ça, c'est le travail vraiment de l'outil.

Si on résume, le tri des plis est fait manuellement – puisqu'il faut quand même trier – ainsi que le vidéocodage pour la vérification de ce qu'a validé l'OCR pendant la nuit.

Actuellement, l'entièreté du processus est faite à la GDB : la réception des plis, le tri et le traitement manuel en suivant la procédure de traitement des PND.

Au niveau des chiffres, je vous avais mis deux tableaux sur la volumétrie et le coût ETP de la CPAM d'Indre-et-Loire et la nôtre. On a une perspective de gain de la moitié. Eux sont sur 0,20 ETP pour le traitement de 80 entrées par jour. Nous serons sur la moitié. Pour l'instant, on est à un 1,14 en 2022. On sera à la moitié. On gagne la moitié en ETP puisqu'il n'y aura que la partie vidéocodage faite manuellement. Tout le reste est automatisé jusqu'au changement d'adresse.

Au niveau des habilitations, trois habilitations sont disponibles : l'encodage pour la GDB et le vidéocodage et la consultation pour tout le monde. On aura cette possibilité pour la Caisse de vérifier les documents à l'écran, de vérifier les NPAI. Imaginons qu'au *front office*, on ait une demande d'un assuré, on pourra ainsi vérifier si, peut-être, son dossier était NPAI ou pas, etc. Il y a quand même une visibilité et une traçabilité des dossiers que l'on avait aussi avant, mais en archivage papier, donc sorties d'archives, etc.

Le calendrier de déploiement : on avait prévu de faire des tests début août, avec la signature en cours, l'installation par le service informatique de l'applicatif. Il faut savoir que c'est juste un module qui sera installé sur une station, sur un écran. On n'achète rien. Les scanners, on les a au niveau du FENTI. Il n'y a pas d'investissements, quels qu'ils soient. On a tout ce qu'il faut pour le faire.

Que vous dire d'autre, à part le gain ETP, le gain de temps ? Le fait que les NPAI seront traités dans la globalité. Un traitement une fois en hebdo, une fois par semaine, le tri, le vidéocodage et le traitement Proweb.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci. Je vous propose de prendre vos questions. Je n'ai pas encore vu de main levée.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Par rapport au contexte, la petite phrase d'introduction où il est dit que l'outil PND a été développé par la CPAM Indre-et-Loire. Donc ce n'est pas un outil qui est nationalisé. Par contre, à la date d'aujourd'hui, est-ce que vous savez, puisque vous parlez quand même au niveau du déploiement du calendrier, d'un *benchmark*, quelles sont déjà les CPAM, tout du moins celles d'Île-de-France, qui utilisent déjà l'outil PND ?

Ensuite, au niveau de la numérisation, au niveau de la présentation générale avec le petit schéma en page 1, c'est peut-être une question idiote de ma part, mais quand on arrive à l'étape de reconnaître les caractères réalisés la nuit, c'est-à-dire entre le NIR et l'adresse de l'assuré, qui sont extraits et comparés à l'adresse commune de la BDO, cela veut dire que sur le PLI, il n'y a que l'adresse de l'assuré, il n'y a pas son NIR. Le NIR est à l'intérieur du courrier, à l'intérieur du pli.

Mme HOLTZ : Il faut le sortir.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Donc le robot ouvre lui-même le courrier ? Non, cela se fait à la main. J'ai du mal à voir comment se fait cette étape pour comparer les adresses et les NIR. Ensuite, est-ce que cet outil ne concerne bien que tout ce qui est lié au courrier GDB et assurés ? Si c'est un courrier lié, par exemple, à un employeur, à une entreprise, à un établissement de soins, ce n'est pas numérisé. Cela sort de ce champ-là. J'aimerais en avoir la confirmation.

Autre chose par rapport aux prérequis informatiques. Vous indiquez que tout est OK. Il n'y a pas d'investissement parce que c'est fourni, c'est un *packaging* que l'on aura déjà. Mais par exemple, pour le scanner Panasonic, s'il tombe en panne, par qui est-ce géré ? Y a-t-il un prestataire spécifique ?

Dernière question sur l'accompagnement. Il est dit qu'il est prévu une phase d'accompagnement sur l'indexation. Cette phase d'accompagnement, est-ce que c'est une journée ou une demi-journée ? On ne parle pas de formation donc je suppose que c'est sous format de tutorat, de prise en main sur le tas, sur le terrain, comme on dit. Est-ce qu'on peut avoir un peu plus d'informations sur cet accompagnement ? Parce qu'à part le mode opératoire qui sera transmis, je ne vois pas ce que cet accompagnement aura comme plus.

Mme BILAU, CFTC : Pour la CFTC, on avait des questions. Premièrement, je suis un peu étonnée parce qu'il y a une partie qui impacte le FENTI. Marjorie est anciennement passée chez nous, mais je ne sais pas si elle pourra répondre à toutes mes questions. Je les pose aussi à la Direction parce que c'était pour un côté assez concret sur le FENTI. Pourquoi maintenant, avec l'arrivée de Pléiade ? Pourquoi le choix d'intégrer cette nouvelle activité au FENTI ? Est-ce que ce sera une activité qui restera après Pléiade ? Si oui, on n'a pas vraiment bien compris. Je les vois, les caisses de NPAI, mais plus dans le détail, le volume que ça représente en charge de travail. Combien d'agents du FENTI seraient mobilisés ? Et la numérisation aussi. J'aurais aimé

plus de détails. Est-ce qu'elle va être compliquée ? Est-ce que des personnes vont être formées et accompagnées pour le côté FENTI ? J'ai bien compris que pour la GDB, cela ne changeait pas, visiblement, grand-chose dans leur organisation actuelle. Mais sur le FENTI, j'ai l'impression que cela va quand même changer des choses. J'aurais aimé ce côté un peu technique de la mise en place. Merci.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour commencer, je voulais savoir s'il y a d'autres caisses qui, dans le même temps que nous, vont développer ce nouveau processus, dans la mesure où je remarque qu'il y a eu une réunion à la CPAM de l'Essonne il y a un mois. Ensuite, quand on regarde les chiffres, c'est assez étonnant : 79 720 entrées en 2021 et elles passent à 126 284 en 2022. Qu'est-ce qui s'est passé ? Tout le monde a déménagé ? Est-ce que vous expliquez ça ? Peut-être qu'éventuellement, je ne sais pas, pendant une période covid les gens étaient moins amenés à envoyer des courriers ? En tout cas, est-ce que sur le nombre total de courriers que l'on reçoit, on explique cette hausse ? J'avais compris que justement, les entrées de courriers diminuaient au fil du temps.

Ensuite, par rapport au matériel, le scanner Panasonic, on l'a déjà ou il va falloir l'acheter ? On l'a. D'accord. J'avais mal compris. Donc il est bien situé dans les locaux du FENTI. D'accord. Merci.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : J'aurais voulu savoir quels étaient les retours de la CPAM d'Indre-et-Loire sur ce nouvel outil. Concernant la numérisation des dossiers, cela veut dire que la préparation se fera au niveau du processus GDB par les agents du FENTI. Pour l'indexation, est-ce qu'il y a une corbeille spécifique PND qui a été créée ou est-ce que ce sera inclus dans une corbeille déjà existante ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Ce que je vois surtout dans ce dossier, c'est que cela représentera quand même une activité supplémentaire sans effectifs supplémentaires. Je pense que cela arrive un peu trop tôt parce qu'avec l'arrivée de Pléiade, les cartes vont être rebattues, donc il y aura de nouvelles données après Pléiade, les choses seront différentes. Aujourd'hui, on manque de visibilité pour connaître l'impact sur le résiduel de ce qui restera au FENTI, puisqu'on sait qu'il y aura encore une plateforme locale chez nous pour notamment les courriers qui arrivent de l'accueil, etc. Donc on ne sait pas concrètement comment tout cela va s'articuler. Je ne sais pas si vraiment la Direction a des réponses. Comme l'a dit Madame BILAU, comment cela va-t-il s'articuler avec Pléiade ? Est-ce que la Direction a conscience que c'est une activité supplémentaire ? Quand on voit la nouvelle COG avec le nombre d'agents qui vont partir, ce n'est pas rassurant. Ce n'est pas rassurant du tout. En plus, c'est une activité qui, on ne va pas se cacher, ne passionne pas les foules, le NPAI. Donc on est sceptiques.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Juste pour savoir, est-ce que potentiellement, il y a des rejets qui sont possibles par cette application ou est-ce qu'automatiquement il traite ? Ce qui n'est pas traité apparaît comme étant comme ayant été vu par cette application, sans connaissance d'une nouvelle adresse. Quand il n'y a pas de nouvelle adresse indiquée visiblement dans nos bases, c'est-à-dire dans Webmatique, dans tous les cas de figure, ce qui restera non identifié, on n'ira pas le voir, on n'ira pas le chercher. On le laissera donc en l'état. C'est une question. Ce qui veut dire qu'à partir du moment où ils vont être scannés, ils apparaîtront quand même, mais ils apparaîtront comme étant non traités possiblement. C'est ça ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je pense que l'on a fait le tour d'une première série de questions.

Mme HOLTZ : Je vais commencer par le *benchmark* sur la CPAM de l'Essonne, puisqu'on s'est déplacé pour aller voir comment fonctionnait l'outil. Les retours ont été très positifs, je ne vais pas vous le cacher, parce qu'il y a un gain quand même important – et là, je rejoins l'inquiétude de Monsieur ROUCHAUD – un gain important en termes d'ETP. Sur du traitement manuel, un agent peut traiter 150 dossiers par jour, en moyenne. L'automate est capable de traiter 3 000 NPAI en deux heures. Ce sont des automates, forcément. Effectivement, ils n'ont peut-être pas tout l'approfondissement d'un agent, mais ils vont beaucoup plus vite. Quand vous passez d'un process entier traité manuellement à un automate qui va faire les trois quarts du process, c'est-à-dire que ce qu'il va nous rester, c'est le tri, la numérisation et l'indexation. Sur le gain, je ne peux que vous dire que cela va être comme UIPATH. C'est automatiser l'activité, donc forcément les trois quarts, l'agent n'y touchera plus.

Au niveau du *benchmark* de l'Essonne, nous sommes allés voir comment cela se passait. Ils arrivent à l'heure actuelle – ce qu'ils n'arrivaient pas avant - à traiter l'entièreté de leurs charges. C'est-à-dire qu'avant, c'était une activité qui était non priorisée et ça l'est sur toutes les CPAM. Le traitement des NPAI n'est pas forcément l'activité priorisée. Donc eux, avec la mise en place de PND, ils arrivent une fois par semaine à traiter l'entièreté de leurs charges. Cela nous a aussi un peu poussés à tendre vers cette mise en place qui nous paraît indispensable, ce qui permet aussi d'avoir un impact important sur la normalisation des adresses dans la BDO, etc. C'est le *benchmark* de l'Essonne. C'était très positif. L'Indre-et-Loire, c'est pareil. Sur l'Île-de-France, il n'y a pas d'autres caisses.

Je tiens à préciser que c'est une activité qui est hors champ Pléiade. C'est-à-dire que c'est une activité qui ne rentre pas dans le traitement de la PFE. Cela reste à la charge des caisses. Toutes les caisses traitent leur NPAI. Cela reste à notre charge. C'est une activité en soi qui restera, pour l'instant, hors Pléiade, dans le traitement actuel de la GDB.

Au niveau de la comparaison avec l'OCR, ça ne traite que les courriers assurés, effectivement pas les courriers PS, etc. Actuellement, ces courriers-là sont transmis au processus métier. Si vous avez un employeur, en fonction de ce qu'il y aura sur le NPAI, on le transmet au PE, au PRCPS, etc. L'analyse est encore en cours. On est encore en train de bien statuer avec les métiers sur ce que l'on fera si jamais on le met en place, mais toutes ces particularités-là seront renvoyées aux métiers avec un traitement de leur part, comme actuellement, ça ne change pas.

Au niveau des prérequis informatiques, les scanners sont déjà présents, puisque j'avais fait un repérage quand on avait décidé de le mettre en place, de vous proposer la mise en œuvre du PND. Les scanners sont disponibles au FENTI. Ce n'est pas en rapport avec Diademe. Je rebondis en même temps. Les dossiers ne seront pas visibles dans Diademe. C'est un applicatif qui est mis en place sur nos écrans. Je vais le comparer à Synergie. Vous aurez la visibilité dans l'applicatif PND. Il n'y a pas de passerelle entre Diademe ou quoi que ce soit comme autre applicatif. C'est un module. C'est un peu technique, mais c'est un module que l'on nous installe sur l'écran qui va pouvoir traiter toutes ces informations. Mais c'est spécifique, ça s'appelle PND. Ce n'est relié à rien d'autre. La consultation se fera comme Synergie, à l'intérieur du module.

Au niveau de l'accompagnement, j'ose vous dire que le mode opératoire est succinct. Je vais vous expliquer d'abord la numérisation. Au tri, on réalise des lots. Vous aviez une petite photo dans la note. L'enveloppe permet de séparer les dossiers. La numérisation se fait. Le vidéocodage, on vérifie. On voit l'enveloppe, on voit le document qui est derrière. Le vidéocodage, c'est vraiment de vérifier avec l'œil que le NIR est le même que sur le document papier. Il y a trois occurrences à vérifier : le NIR, le motif du NPAI tel que n'habite plus à l'adresse indiquée, je ne sais plus les trois motifs, excusez-moi. Ce sont deux champs à vérifier pour valider la légitimité du dossier. On valide le fait que l'OCR a bien lu le document papier. C'est assez rapide. Ce sont les experts et l'encadrement qui vont s'approprier cette partie indexation en premier et ensuite va faire redescendre sur les agents, mais on les accompagnera. Ça va être sur site, devant l'écran.

Au niveau de la charge, on n'a pas doublé, mais effectivement, il y a un sujet de covid, de gens qui n'avaient pas fait des démarches. Tout cela est lié et on a eu une hausse assez impressionnante en 2022 sur toutes les activités.

Numérisation compliquée. La numérisation fait partie intégrante du travail des activités du FENTI. Il n'y a absolument rien qui change. Qu'ils numérisent un document GDB, PE, peu importe, l'utilisation du scanner est la même. Je ne sais pas si vous voulez des précisions un peu plus techniques sur l'utilisation. En fait, vous faites vos lots en tri et vous les numérissez, mais comme un autre document PE, peu importe.

Mme BILAU, CFTC : Oui, il n'y avait pas de souci. C'était justement pour avoir des précisions dans l'accompagnement, parce qu'on parle de l'accompagnement des personnes GDB, mais justement sur le côté FENTI... parce que même si cela reste de la numérisation, on est quand même formé à tout nouveau processus.

Mme HOLTZ : Oui, effectivement, c'est en cours avec Madame CEGLIE pour prévoir de vous montrer comment préparer le dossier NPAI.

Dans la partie « quelles autres caisses ont développé ? » : l'Essonne, forcément. C'est la seule avec nous. Pour les autres caisses, soit ils ne traitent pas la charge, soit ils traitent la charge manuellement au fil de l'eau. Pour l'instant, l'Essonne et nous-mêmes entrons dans le jeu parce que c'est une automatisation très intéressante.

Le retour de l'Indre-et-Loire, pareil, Elisabeth, comme l'Essonne, ils ont démarré mi-2022, en prenant le sujet en marche, mais ils ont adhéré tout de suite et ils l'ont développé fin 2022. Depuis, cela se passe très bien. Il y a un bon retour. Comme la CPAM de l'Essonne, ils traitent la charge dans l'intégralité. Donc quand même une capacité à satisfaire et à rendre plus saine la BDO en traitant les NPAI.

Monsieur ROUCHAUD, je ne sais pas si j'ai répondu à vos questions, à vos inquiétudes, mais honnêtement, ça risque juste d'aider les agents au quotidien sur l'activité.

Rejets possibles : oui, il y a des choses qui sont écartées, mais que l'on écarte déjà au tri.

Comme vous le disiez, Madame PERRIOT LE-FUR, si l'adresse est non trouvée, elle sera « topée ». Elle fera partie du fichier qu'on fera passer en Proweb pour toper le NPAI. Si l'adresse est trouvée, le NIR fera partie de ceux pour lesquels on changera l'adresse.

M. ARNAUD, Direction : Il y avait aussi la question sur la corbeille spécifique.

Mme HOLTZ : Ce que je disais, c'est que ce n'est pas lié à Diademe, il n'y a pas de corbeille.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : C'est juste une petite question toute simple. Du coup, il y a les habilitations – passeports, vidéocodage, consult – qui vont être données à tous les agents de la caisse. Cela fera partie d'une habilitation pour tout le monde.

Mme HOLTZ : Tout le monde pourra consulter.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : D'accord. Il n'y a pas de restriction. Tout le monde peut être amené à vérifier.

Mme HOLTZ : Oui tout le monde peut être amené à vérifier un dossier, à savoir la situation.

C'est surtout dans le cas par exemple d'une réclamation, de savoir qu'un retour a été « topé » NPAI. Il est très important aussi de pouvoir dire à l'assuré : « Effectivement, vous ne l'avez pas eu. On a la traçabilité du fait qu'il est NPAI », ce qui est un peu plus compliqué à l'heure actuelle. Il y a le recours à l'archive papier.

Mme DOUIS, CFTC : J'ai une petite question au niveau des NPAI. On a beaucoup de NPAI qui sont des sans NIR. Comment cela va-t-il se passer pour eux ? Réellement, les personnes qui sont sans NIR ne sont pas dans le RNCPS.

Mme HOLTZ : Ils seront retirés du tri.

Mme DOUIS, CFTC : J'ai une autre petite question. Vous dites que ça va nous arranger, on va pouvoir dire à l'assuré qu'il y a eu un NPAI, qu'il y a eu un retour. Du coup, les agents d'accueil et de la PFS seront équipés de cet outil.

Mme HOLTZ : Oui, ce sera disponible en consultation. Bien sûr.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'on avait fait le tour de vos questions ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Est-ce que cela concerne aussi les NPAI pour les risques pros ?

Mme HOLTZ : Tous les processus. Tous les NPAI qui arrivent à la caisse, nous avons un visu dessus.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : D'accord, dès que cela inclut un assuré avec un NIR.

Mme HOLTZ : Exactement.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce que nous avions fait le tour de vos questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Pour la CFDT, ce sera un vote pour.

Mme DOUIS, CFTC : La CFTC s'abstient.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Force Ouvrière vote pour.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous avons donc un avis favorable à la majorité. Merci. Nous allons passer au point suivant, qui est le rapport d'activité 2022 du service santé au travail.

Point 7 : Rapport d'activité 2022 du service Santé au Travail

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Normalement, le Docteur HURSON est devant la porte. On a un petit souci de logistique aujourd'hui.

M. ARNAUD, Direction : On n'a toujours pas notre salle d'attente aménagée.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : J'en profite pour savoir à quelle heure on déjeune, s'il vous plaît.

M. ARNAUD, Direction : On ne déjeune pas aujourd'hui.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Si, quand même, un petit peu. On prend un peu les restes du restaurant.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous accueillons le Docteur HURSON et Alice DUCHER pour le point sur le bilan 2022 de la médecine du travail. Docteur HURSON, je vous passe la parole pour quelques points saillants, si vous souhaitez en relever. Ensuite, nous passerons aux questions des élus, puisqu'ils ont tous reçu votre rapport en amont de cette réunion.

Mme le Dr HURSON : Bonjour à tous et toutes. Je pense que vous avez tous pris connaissance du rapport. Je ne vais pas, comme d'habitude, vous le relire. Juste un peu les points marquants de ce rapport. Déjà, il y a eu le départ de l'infirmière début septembre. Nous n'avions plus d'infirmière sur la fin de l'année.

Au niveau IPAL, on a eu aussi un changement d'infirmière. Au niveau des infirmières, on était un peu en manque, en tout cas pour le suivi de certaines visites. Concernant justement les visites, il y a eu des visites périodiques au nombre de 101. La majorité des visites sont des visites non périodiques qui peuvent être des visites d'embauche, au nombre de douze. Il y a eu des visites de préreprise au nombre de 23 et ce sont principalement des visites occasionnelles qui sont des visites de suivi à la demande du médecin, des visites à la demande du salarié ou des visites à la demande de l'employeur.

À noter une augmentation du nombre de visites de reprise pour cette année, un peu moins de visites à la demande des salariés. Au total, il y a eu cinq inaptitudes prononcées cette année. Des études de poste ont été réalisées, certaines dans le cadre des inaptitudes, et notamment une étude de poste au niveau du service informatique faite par l'ergonome IPAL.

Un point mensuel est fait avec la Direction. Il y a eu, en tout, 50 situations qui ont été évoquées. Ces situations sont en général en lien avec le télétravail, des aménagements de poste, des difficultés relationnelles.

Pour l'année à venir et suite à la réforme de la médecine du travail, il y a un axe santé publique qui est un peu plus développé, notamment on met en place au sein d'IPAL une sensibilisation au cancer du sein, le dépistage du cancer du côlon, puisque l'on peut remettre les tests à toutes les personnes de plus de 50 ans qui le souhaitent. On continue notre surveillance sensibilisation tabac, évidemment toujours axée sur l'activité physique.

Sinon toujours la campagne de vaccination de la grippe et nous axons évidemment sur la sensibilisation TMS et les RPS.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci beaucoup, Docteur HURSON. Est-ce qu'il y a des questions des élus ?

Mme HIMED, CFTC : Il y a eu quatre annulations par l'employeur. Pouvons-nous avoir les motifs ? Sur la fiche 7.2 à la page 15, il y a une fiche qui a été mise à jour. Laquelle et quand ? J'aimerais connaître les causes des situations aiguës et savoir si la Direction a pris conscience de l'augmentation prise par le médecin.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Sur quel point ?

Mme HIMED, CFTC : La cause des situations aiguës. Un agent qui vient avec un certificat de deux jours de télétravail préconisé, pourquoi le médecin du travail ne s'aligne-t-il pas à la préconisation ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce que vous pouvez juste reformuler la question ?

Mme HIMED, CFTC : Un agent vient avec un certificat de deux jours de télétravail préconisés par son médecin.

Mme LEBERNADY, CFTC : Je vais reprendre la phrase. En fait, c'est un agent qui vient avec un certificat médical de son médecin traitant, qui lui dit qu'il doit être en télétravail pendant deux jours. Et la médecine du travail, elle, préconise. Du coup, ce n'est pas le même terme. Pourquoi cette modification de terme ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Comme d'habitude, le rapport est très vide. J'ai un certain nombre de questions. Je suis en page 4 : « La base du logiciel Preventiel n'étant pas correctement renseignée, l'effectif SIR n'est pas connu ». Mais l'effectif apparaît, c'est juste que l'on n'a pas les chiffres pour hommes et femmes. Donc vous avez un souci informatique qui vous empêche de remplir correctement les tableaux. Cependant en haut de page de l'effectif au 1er janvier de l'année 2022, celui-là, on l'a. Hommes et femmes, on l'a. Je me demandais si l'effectif SIR n'apparaissait pas dans le bilan social, je ne sais plus.

Ensuite, toujours en page 4, il y a des sigles que j'aimerais bien que l'on me détaille. « Réunion groupe Med Tra », c'est médecins traitants peut-être. Je voudrais confirmation. Ensuite, PDP, TMS – a priori, je sais ce que c'est – et CMR, s'il vous plaît.

Ensuite, on est en page 5. Vous citez l'infirmière du travail, l'ancienne, mais vous ne citez pas la nouvelle. Et au passage, je demande quand on aura le rapport de l'infirmière du travail et si c'est prévu, même si c'est peut-être fortement compromis. Enfin, vous répondrez.

Ensuite, je suis en page 6. « Malgré des travaux d'isolation dans le cabinet médical, l'isolation phonique est de mauvaise qualité. » Qu'a fait la Direction constatant que l'isolation phonique était de mauvaise qualité suite à des travaux d'isolation ? S'il vous plaît.

Ensuite, vous parlez de problèmes avec votre logiciel. Est-ce que ceux-ci, entre-temps, ont été réglés ou pas ?

C'est dommage parce qu'il y a des tableaux – j'imagine que c'est normé – et il y a des zéros partout. Donc ce serait une bonne chose d'y remédier. Est-ce que vous avez une solution avec le prestataire Val Solutions – il porte bien son nom – s'il vous plaît ?

Ensuite, parce que là, on les a maintenant. Examens périodiques. Ce n'est pas le nombre d'agents, c'est le nombre d'agents que vous avez reçus. Je suis en page 10. Examens médicaux périodiques, c'est bien les statistiques du nombre de personnes que vous avez reçues. D'accord. Très bien.

Ensuite, je suis en page 13. Vous parlez d'orientation. On voit cardiologie, endocrinologie, médecin traitant, ORL. C'est juste par curiosité. Est-ce que ça veut dire qu'un médecin du travail peut orienter directement vers un médecin spécialiste ou est-ce que l'agent est toujours soumis au parcours de soins ?

Ensuite, page 15, nombre de lieux de travail visités. Vous avez visité le service informatique une fois. J'aimerais bien savoir pour quelle raison, s'il vous plaît ? Pourquoi n'avez-vous pas visité d'autres services ?

J'ai une dernière question. Si j'ai bien compris, vous avez une réunion mensuelle avec les ressources humaines. On aimerait bien savoir en quoi consiste cette réunion, avoir des petits retours. Évidemment, on ne vous demande pas les noms des agents ou autres. Là, il y a quand même une réunion mensuelle. Le CSE reprend les prérogatives et les missions du CHSCT. Ce serait une bonne chose, peut-être, dans ce rapport d'avoir des éléments intéressants sur les problèmes qu'auraient les agents, de manière générale, évidemment, les solutions trouvées, etc. À ce stade, c'est tout.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : La CFDT trouve aussi que ce rapport est de plus en plus *light* au fil des ans. Ce qui nous interpelle, c'est quand même la différence qu'il peut y avoir entre la perception que l'on a, les agents que l'on peut voir, à qui l'on parle, la perception aussi de la psychologue du travail qui nous a fait un rapport plutôt alarmant et vous, où l'on a l'impression presque que tout va bien. C'est quelque chose que l'on note.

Plus techniquement, effectivement, les travaux d'isolation interpellent parce que si tout le monde peut entendre tout ce qui se passe, cela pose quand même souci.

Le logiciel qui visiblement fonctionne mal, est-ce que c'est un logiciel obligatoire ? Est-ce qu'il est fourni par la Caisse, est-ce qu'il est fourni par IPAL ou est-ce que c'est le logiciel qui est prévu spécifiquement pour aller compléter ce document ? Effectivement, aujourd'hui, il ne s'agit que de nous asséner des chiffres qui n'ont, en soi, que peu d'intérêt.

On a quand même une baisse sur les visites à la demande du salarié qui ont nettement diminué. Est-ce que vous avez une explication ou est-ce que c'est juste un constat ? Est-ce qu'elles sont vraiment toutes comptabilisées ? Avec un logiciel qui fonctionne mal, avec peut-être une activité d'infirmière qui est un peu en décalage, est-ce que tout est bien comptabilisé ? Cela fait quand même une grosse différence.

Idem pour des attestations de suivi qui ont quand même beaucoup baissé. Ça pose question aussi. Encore une fois, quand on écoute les agents et qu'ils nous disent qu'ils vous ont vu, qu'ils ont essayé de vous parler... Moi, ce qui m'inquiète un peu, c'est que vous dites qu'il y avait plusieurs demandes de rendez-vous en urgence pour des agents en grande difficulté, mais ce n'est pas quantifié. Plusieurs demandes, pour moi, ça va être de 3 à 50. Cela pose quand même souci parce que nous sommes aussi là pour avoir connaissance de ce genre de choses. Est-ce que cela se concrétise par des alertes du médecin ? Est-ce que cela fait partie des dossiers pour lesquels vous vous entretenez régulièrement avec la Direction ?

Les situations évoquées, 50 en tout, certaines à plusieurs reprises dans le cadre du suivi – on a quand même un petit peu de chiffres – sont en lien avec des demandes de télétravail, des orientations vers la cellule d'écoute RH. Pour le coup, j'aurais bien aimé savoir combien, sur les 50, ont été orientées vers la cellule écoute RH. Je ne sais pas. C'est un peu dommage. Il y a des demandes qui sont en lien avec des difficultés relationnelles au sein du service. Là, c'est pareil. Pour moi, cela reste un élément qui doit nous apparaître, à nous, en tant qu'élus du CSE, tout au moins en quantité et de façon à ce que l'on puisse suivre aussi un peu ça. Là, finalement, on ne suit rien puisque l'on ne sait pas combien.

Sur le rapport financier, rien de spécial.

Je voulais surtout vous interroger aujourd'hui par rapport à l'articulation qui est faite par la Direction des mesures handicap qui visent un maintien dans l'emploi, de l'accord télétravail qui indique bien pour certaines personnes la préconisation du médecin, plus éventuellement la vôtre ensuite, de quatre jours par semaine parce qu'il y a des pathologies excessivement lourdes qui font que, pour certaines personnes, se déplacer est extrêmement difficile, mais cela ne les empêche pas de travailler. Les activités aujourd'hui nous permettent quand même aussi d'articuler un petit peu tout cela. Il y a quand même des pathologies qui sont excessivement lourdes. Le temps de travail et la façon dont c'est géré, finalement, on a l'impression qu'aujourd'hui, il y a un amalgame de tout ça. Quand vous faites des préconisations – je pense que quand vous préconisez quatre jours par semaine, c'est que vous avez médicalement votre avis sur la question – pour autant, la Direction dit « non » parce que ce que nous préconisons, c'est plutôt le retour à l'emploi et le retour de la personne pas très bien et pour le coup, sur une pathologie encore une fois très identifiée, parce que je pense que c'est un peu votre cas.

Comment les suivez-vous ? Parce que, finalement, vous préconisez quatre jours. Vous avez vu la personne. Vous avez vu qu'elle a une pathologie. Vous validez cette préconisation de quatre jours par semaine et finalement, la Direction dit non. Quel suivi en faites-vous ? Quelles conséquences peut-on tirer de tout cela ? N'y a-t-il pas un amalgame ? J'interroge aussi la Direction par rapport à tout cela. N'y a-t-il pas un amalgame de tout cela aussi ? L'accord télétravail tel qu'il a été fait, que ce soit au national ou au local, c'était justement parce que, pour certaines personnes, le maintien dans l'emploi, c'est le maintien du collectif, mais cela ne veut pas dire forcément venir sur site deux jours par semaine parce que c'est trop difficile, tout simplement. Et ce n'est pas parce que c'est difficile que l'on ne travaille pas quand on est à la maison. Je voulais avoir votre avis sur cela et à la Direction aussi. Comment est-ce que l'on va pouvoir jouer avec tout cela – jouer, c'est une façon de parler, bien entendu – entre vos préconisations, des préconisations qui relèvent d'une pathologie très spéciale, et la Direction qui, finalement, considère que ce n'est pas possible de maintenir un télétravail quatre jours par semaine, parce que non, ce n'est pas possible. C'est une question qui nous interpelle beaucoup à la CFDT.

Mme DOUIS, CFTC : À la page 12, on peut voir le nombre d'avis d'aptitude. Nous avons cinq personnes en inaptitude à tous les postes. Quelle a été la suite donnée pour ces agents ? Il y a 42 sans avis, donc 7 hommes et 35 femmes. À quoi cela correspond-il ? Merci.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je pense que l'on a épousé la première série de questions. Je vous propose que l'on y réponde à plusieurs voix selon la nature de ces questions. Si je reprends, les annulations employeurs...

Mme le Dr HURSON : Des visites peuvent être demandées par l'employeur et un rendez-vous est donné. Soit l'agent est en arrêt et du coup, la visite est annulée. Cela peut être un des motifs. Après, je ne suis pas la secrétaire, donc je ne suis pas toutes les annulations et tous les plannings. A priori, c'est le motif. Une visite qui est donnée, si elle est annulée derrière, c'est qu'a priori l'agent était en arrêt et on ne peut pas maintenir cette visite.

La fiche mise à jour, il s'agit de la fiche d'entreprise qui a été mise à jour. On attendait le déménagement et on a donc mis à jour. C'est la fiche d'entreprise qui est un document obligatoire qui a été mis à jour.

Les situations aiguës, il peut y avoir de multiples causes. Ce sont souvent des agents qui se présentent à l'infirmerie alors que je suis sur place en consultation. Du coup, je fais une visite parce que l'agent ne va pas bien. Je le reçois, on échange et on essaye de trouver une solution. Cela peut être également une alerte d'un agent qui ne va pas bien et qui envoie un message un petit peu de détresse. Dans ces cas-là, je le reçois. Si je ne suis pas sur site et lui non plus, cela peut également se faire par téléphone. Ce sont des situations d'urgence.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Il peut aussi arriver que nous soyons informés d'une situation et que nous souhaitions avoir une possibilité que la personne soit vue en urgence par le médecin du travail.

Mme le Dr HURSON : Il y avait une question sur le télétravail avec un certificat médical d'un médecin traitant. Le médecin du travail fait des préconisations. C'est pour cela que ce n'est pas le même terme. Le médecin du travail est le conseiller de l'employeur et donc ne fait que des préconisations, d'où le changement de terme.

Le détail hommes-femmes, le rapport annuel de la médecine du travail – je vous l'ai déjà dit – est un document formaté. On ne peut pas le faire comme on veut. Il y a des paragraphes, des rubriques à remplir. C'est pour cela qu'il est présenté comme cela. Il y a eu plusieurs réformes de médecine du travail. Il y a des choses qui ont changé. C'est le dernier modèle du rapport et le logiciel Preventiel ne nous permet pas toujours d'avoir des informations, notamment sur le nombre d'hommes et de femmes. Sur les visites, on les a, mais sur la nature des risques, on ne les a pas et on a, en effet, un gros souci pour remplir. Les risques sont remplis dans Preventiel, mais on a un problème de postes et on a un problème de rattachement. Comme tous les agents n'ont pas encore été vus, tout n'est pas complètement rempli dans le logiciel Preventiel. Voilà pourquoi le tableau est encore vide et pourquoi on ne veut pas le supprimer parce que sinon, on supprime le document officiel.

Med Tra : IPAL n'utilise pas le même logiciel de santé. C'est un logiciel qui s'appelle Med Tra. PDP, c'est la prévention de la désinsertion professionnelle. CMR, c'est cancérogène, mutagène reprotoxique. TMS, troubles musculosquelettiques.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Pour le rapport sur l'infirmière du travail, vous savez que nous avons changé d'infirmière du travail et que bien entendu, la personne ayant exercé des fonctions sur la majorité de l'année 2022 n'étant plus parmi nous, il sera difficile de produire un rapport pour l'année 2022, donc non, il n'y aura pas de rapport pour l'année 2022 pour l'infirmière du travail.

Mme le Dr HURSON : La seule chose que je peux vous indiquer, c'est qu'il y a eu, sur la partie d'année où elle a été présente, 268 agents qui ont été reçus à l'infirmerie.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Même les statistiques de la secrétaire du service ne sont pas disponibles ?

Mme le Dr HURSON : Quelles statistiques ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : C'est ce qu'elle vient de vous donner, les 268 agents.

Mme DUCHER, Direction : Étayer comment ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Quand on a le rapport de l'infirmerie, on a quand même des statistiques assez détaillées, assez nombreuses.

Mme le Dr HURSON : Oui, mais là, c'est compliqué parce que c'est quand même l'infirmière qui était présente qui va pouvoir faire ces statistiques. Elle est partie, elle n'a pas pu faire son rapport. C'est compliqué pour la personne qui suit ou pour la secrétaire de sortir un rapport au nom de quelqu'un d'autre. Vous donnez le nombre d'agents vus, on sait qu'il y a beaucoup de passages, on sait les motifs, maintenant, c'est toujours compliqué de parler au nom de quelqu'un quand on n'est pas présent.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Sur la question sur l'isolation phonique, les travaux qui ont été faits, c'était plus une question pour la Direction que pour le Docteur HURSON. Du coup, je prends l'alerte. J'entends qu'il y a eu des travaux d'isolation qui ont été faits, mais que ceux-ci ne donnent pas complète satisfaction. Les cloisons sont ce qu'elles sont sur ce site. J'imagine que nous avons fait notre possible, mais nous allons revoir pour évaluer et nous assurer notamment que les échanges qui peuvent avoir lieu au sein de l'espace de la médecine du travail soient bien confidentiels. C'est l'élément essentiel. Si on entend quelque chose, mais que l'on ne peut pas distinguer... Je pense que le bâtiment a ses limites. On refera un petit point.

Mme le Dr HURSON : L'isolation n'est, en effet, pas du tout au top. Il y a quand même eu des travaux de faits. La salle d'attente est un peu isolée. Il y a quand même un couloir entre les deux. On a un petit problème, comme tout le monde le sait, avec la climatisation qui parfois est un peu froide. Du coup, certaines personnes peuvent sortir de la salle d'attente et se retrouvent dans le couloir. C'est à ce moment-là que cela peut me poser un peu problème. Maintenant, je ne parle pas très fort, donc ce n'est pas tellement par rapport à moi que ça va poser problème. On a aussi le bureau de l'assistante sociale à côté. Il y a des gens qui parlent plus fort que d'autres. C'est plus par rapport à cela.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Au niveau de la climatisation, elle est moins forte cette année qu'elle ne l'était l'an dernier. On essaye d'affiner les réglages.

Mme le Dr HURSON : Le problème avec le logiciel. On a eu une petite évolution en début d'année 2023 avec une montée de version qui a un peu amélioré certains points, mais on n'est pas encore au top et on ne peut malheureusement pas encore utiliser au maximum ce logiciel. On a un gros problème d'échanges avec Val Solutions qui ne répond pas tellement à nos attentes, mais aussi parce qu'on est tout petits et on n'est pas nombreux à utiliser. Je crois qu'on n'est pas leur priorité.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Cela ne répond pas tout à fait à la question. Le souci de Val Solutions, est-ce que c'est un logiciel qui est obligatoire, donc imposé par l'employeur ou c'est par IPAL ? On vous a demandé cela. Si Val Solutions est sourd d'oreille, pourquoi n'en change-t-on pas ?

Mme le Dr HURSON : La médecine du travail doit utiliser un logiciel. IPAL en utilise un autre. Preventiel a été choisi par la CPAM 94. C'est un logiciel de médecine du travail qui est quand même utilisé par un bon nombre de médecines du travail, même si les services changent en ce moment. Mais ça, c'est lié à la dernière réforme. On essaye de faire au mieux avec la réponse que l'on peut avoir de Val Solutions. Et ce n'est pas faute de les solliciter.

Mme DUCHER, Direction : Juste pour préciser pourquoi on a choisi le Preventiel. Ce n'est pas juste pour s'amuser et avoir des problèmes informatiques, c'est parce que c'était le logiciel qui faisait la suite de Chimède qui existait avant et qui avait notre historique. La reprise de données n'était possible qu'entre Chimède et Preventiel. Si on change de logiciel, tout l'historique que l'on avait dans Chimède et que l'on a quand même aujourd'hui repris dans le Preventiel, l'historique des dossiers patients, sera perdu. Le choix a été fait, grossso modo, entre l'amélioration de fonctionnalités statistiques et logistiques et la conservation de l'antériorité des dossiers patients. Nous avons pris le choix de la conservation de l'antériorité des dossiers patients. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi ce logiciel.

Mme le Dr HURSON : Concernant les orientations, il y a toujours un parcours de soins. On passe toujours par son médecin traitant, sauf pour l'ophtalmologue. Mais il est plus simple pour moi de notifier que j'adresse au médecin pour plutôt une orientation vers un spécialiste que de mettre que tout le monde est adressé par le médecin traitant parce qu'après, on ne sait pas trop quelle est la problématique. Si je mets tout le monde en orientation médecin traitant, après, je ne peux pas savoir vers quelle pathologie on s'oriente.

Il y a eu une étude de poste du service informatique à la demande des équipes et du conseiller en prévention. Du coup, nous sommes intervenus à leur demande et notre ergonome est venu faire une étude du poste.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Sachant que par ailleurs, cela ne vous a pas échappé, l'équipe managériale du service s'est renouvelée, a été étoffée. On tiendra compte des éléments de diagnostics qui ont été posés parce que le service réfléchit actuellement à la réimplantation des bureaux au sein du secteur. C'est une réflexion qui est en cours. Il y a un manager de plus aussi au sein du secteur. Cela nécessitait de revoir un peu l'organisation des bureaux et il nous semblait intéressant de pouvoir exploiter le résultat de cette analyse sur les besoins ergonomiques, sur certaines postures de travail particulières, pour pouvoir en tenir compte dans les éventuelles modifications que nous ferions de l'implantation.

Mme le Dr HURSON : La réunion mensuelle me permet de faire part un petit peu des situations que j'ai pu rencontrer et que je souhaite faire remonter, toujours en accord avec l'agent, bien sûr. Vous avez quand même des chiffres qui sont notés dans le rapport, puisque je vous ai dit qu'il y avait une cinquantaine d'agents pour lesquels on avait échangé. Après, c'est toujours pareil, pour donner exactement des chiffres de tant de télétravail, tant de situations, tant d'agents, le logiciel ne me permet pas de le faire, donc c'est manuel, il faut que je reprenne toutes les réunions une par une. Et il y a certaines situations, je ne veux pas qu'elles soient identifiées. Le rapport part quand même à la DIRECCTE, donc il faut que cela reste un peu anonyme et qu'il n'y ait pas personne d'identifié dans les rapports.

Mme DUCHER, Direction : On n'en profite aussi pour informer le Docteur HURSON d'éventuels changements ou évolutions qui interviennent dans l'organisme ou projets à venir qui pourraient avoir un impact et qui pourraient venir expliquer aussi certaines situations qu'elle

pourrait rencontrer. Mais effectivement, je partage tout à fait ce qui est dit. Le volume, même s'il peut sembler important, il reste quand même suffisamment faible pour que, si on rentre un peu dans le détail, on soit en mesure d'identifier les personnes. C'est pour cela qu'on ne peut pas aller beaucoup plus loin là-dessus. L'objectif de l'échange, c'est le maintien dans l'emploi de personnes en situation de pathologies graves ou de fragilité médico-sociale. Il y a aussi cet aspect-là. L'objectif, c'est toujours de trouver de bonnes solutions qui permettent de maintenir les personnes dans l'emploi.

Mme le Dr HURSON : Concernant le rapport que vous trouvez léger, je vous l'ai dit, c'est un rapport normé, donc on doit répondre aux paragraphes et aux questions. La différence de la psychologue du travail est qu'elle est axée sur RPS. Une partie des agents qui lui sont adressés en partie par moi d'ailleurs, ou par eux-mêmes ou par éventuellement l'employeur, sont quand même axés et forcément, c'est plus ciblé. Il est forcément différent du mien où j'aborde aussi bien les problèmes RPS, TMS, prévention de la désinsertion professionnelle, étude de poste, infirmerie avec mon infirmière. Forcément, ils sont différents.

Sur le logiciel, j'ai déjà répondu. Il est différent de celui d'IPAL.

Les demandes des salariés en baisse. La raison, je ne sais pas. Mes consultations sont pleines.

Les demandes en urgence, un nombre. C'est pareil, il n'y en a pas eu 50. Je dirais qu'il y en a une dizaine à peu près. Je ne peux pas séparer parce qu'on va identifier. À partir du moment où nous sommes trop précis sur les informations que je peux vous donner, nous identifions les gens et il faut quand même que nous restions un peu dans l'anonymat, le but étant de trouver une solution à chacun.

Combien sont orientés vers la cellule Écoute RH ? Je ne suis pas allée rechercher le chiffre. Il y a un nombre d'orientés et il y a un nombre qui y va. Il est différent. Un certain nombre d'agents que j'oriente à la cellule Écoute RH n'y vont pas. C'est sûr. Je dirais, à la louche, la moitié.

Le suivi quand le télétravail que je préconise est refusé : À part de revoir les agents... Je revois les situations que je juge utiles très régulièrement. Cela peut aller de 15 jours, un mois, deux mois, trois mois. Il y en a qui sont vus très régulièrement. Mais à partir du moment où le télétravail que j'ai préconisé est refusé, l'employeur a décidé, je ne reviens pas là-dessus. C'est tout. Je continue à suivre l'agent pour le reste. Mon avis, c'était un conseil, c'était une préconisation. Il est refusé, il est refusé.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Peut-être à compléter en redisant encore que bien entendu, les éléments de préconisation qui sont émis par le médecin du travail sont toujours examinés très attentivement par la Direction et les secteurs. Lorsque le télétravail est possible et n'est pas dangereux pour la personne, possible par rapport à l'activité du service, dangereux pour la personne par rapport à un risque fort de désinsertion professionnelle ou de rupture de lien, nous nous attachons bien sûr à suivre ces éléments de préconisation. Il n'est pas toujours possible de les suivre eu égard à l'activité ou à l'organisation de l'activité du service.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je vais rebondir sur ce que vous dites. Normalement, en matière de jurisprudence, vous êtes censés appliquer les recommandations de la médecine du travail. Est-ce que dans ces cas-là, quand les préconisations de la médecine du travail ne sont pas mises en place, vous faites un courrier au médecin du travail et au salarié pour lui expliquer les motifs

du refus ? Normalement, c'est ce que l'employeur est censé faire quand il n'applique pas les préconisations.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Il n'y a pas d'obligations pour l'employeur. L'employeur est destinataire des éléments. Ce sont des préconisations justement, ce ne sont pas des consignes. Ce sont des préconisations. L'employeur, ensuite, les examine dans une logique aussi de prévention et de réduction des risques pour les salariés. C'est la raison pour laquelle, lorsque la préconisation peut être suivie, elle l'est. Souvent, nous avons des préconisations qui sont suivies quand même. Ne noircissons pas le tableau. Ce sont des situations qui, justement, peuvent faire l'objet d'échanges avec le médecin du travail dans le cadre des réunions mensuelles qui sont organisées, pour pouvoir partager un peu sur les contraintes ou les éléments qui ont conduit à amener à telle ou telle chose. En revanche, à ma connaissance, il n'y a pas de retour qui est fait.

Mme le Dr HURSON : Si, il y a un retour. Je reçois un mail systématiquement.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Non, mais au salarié. Comment fait-on le retour ? On lui fait le retour par le biais de l'encadrement ?

Mme DUCHER, Direction : C'est l'encadrement qui fait le retour au salarié. Par contre, on fait un retour écrit au médecin du travail de manière systématique quand la préconisation n'est pas suivie ou est partiellement suivie. Parfois, on peut se situer entre les deux. Il peut y avoir une préconisation de quatre jours de télétravail pour une personne qui, sur le plan strict de l'application de l'accord au regard de l'autonomie, etc. aurait le droit à zéro ou à un et on va dire non, quatre, ce n'est pas possible. On va faire trois ou on va faire deux. Ça peut être soit pas du tout suivi, mais ça, c'est franchement très rare. Vous pouvez me contredire Docteur, mais je crois que c'est quand même très rare. Il est fréquent, par contre, que ce soit partiellement suivi ou alors que ce soit 100 % suivi sur un temps, mais qu'après... si vous voulez, on ne peut pas être sur des situations dérogatoires qui éloignent durablement le salarié du service pendant trop longtemps. C'est un peu ce que disait le Docteur HURSON. Les 50 situations que l'on évoque, la plupart on les évoque à plusieurs reprises parce que ce sont des situations suivies dans le temps.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Est-ce que le nombre de préconisations qui ne sont pas appliquées par l'employeur est chiffré ? Vous préconisez par exemple le télétravail. Ensuite, vous avez des refus. Combien y a-t-il de refus de préconisations ?

Mme le Dr HURSON : Non. Il faudrait que je refasse un tableau à côté et que je prenne tous les mails, donc non, je ne le fais pas.

Mme HAMMOU, CGT-FO : C'est important parce que ce que vous dites n'est pas suivi. Moi, en tant que médecin, si je fais des préconisations sur plusieurs salariés et que ma préconisation n'est pas suivie... alors que vous êtes quand même le médecin, c'est vous qui êtes à même de... sauf si la personne ne peut pas télétravailler à cause de son activité, notamment par exemple au FENTI où il y a très peu de télétravail à distance. Mais si dans son service, il y a la possibilité de télétravailler, qu'il y a une préconisation du médecin du travail et que ce n'est pas suivi, je me demande déjà quel motif l'employeur peut mettre, et c'est quand même vous le médecin du travail. Il y a quand même une préconisation. Moi, à votre place, j'aimerais quand même avoir une statistique sur le suivi, combien de refus, combien de préconisations ne sont pas suivies par l'employeur.

Mme le Dr HURSON : Ça ne changera pas vraiment ma façon de travailler. Après, ce qui est important pour moi, c'est de suivre les agents et pas tellement de faire des statistiques et de mettre des bâtons dans des tableaux. Ce n'est pas tellement cela qui m'intéresse, moi, c'est plutôt le suivi des agents et savoir comment ils vont sur le plan de la santé. Quand on me dit que ma préconisation ne peut pas être suivie, c'est toujours expliqué. C'est vu avec l'encadrement, c'est vu avec les besoins du service. C'est vu avec l'autonomie de l'agent. À partir du moment où l'on me dit que ce n'est pas possible pour ces raisons-là, c'est noté et moi, je continue à suivre l'agent. Je vais lui répondre que ma demande n'a pas pu être suivie pour ces raisons-là et on va essayer de voir ce que l'on peut faire.

Mme HAMMOU, CGT-FO : En général, les motifs qui vous sont donnés vous conviennent et du coup, vous n'allez pas au-delà en disant à l'employeur : « oui, mais moi, j'ai reçu la salariée, elle est vraiment en souffrance. »

Mme le Dr HURSON : Certaines fois, oui, mais je ne suis pas là pour gérer le travail et l'autonomie de chaque agent sur sa tâche. Lui va me dire qu'il est autonome et son responsable va me dire qu'il n'est pas autonome. Je ne suis pas là pour savoir s'il est autonome. Ce n'est pas mon rôle. Moi, je suis sur le plan de la santé. Si vraiment il y a un besoin de télétravail important, que c'est capital et en général sur une période courte, c'est discuté dans nos points mensuels et dans ces cas-là, c'est accepté quasiment tout le temps. C'est rarissime que ce soit refusé. On est plus sur de la demande de télétravail sur du plus long terme et sur un jour ou deux en plus que ce qui était prévu.

Les inaptitudes, la suite : à partir du moment où il y a une inaptitude au poste, il y a normalement un reclassement, mais quand il n'y a pas de possibilité de reclassement ou que le médecin a dit qu'il n'y avait pas de reclassement envisageable, c'est un licenciement pour raison médicale. L'agent est toujours au courant de l'issue d'une inaptitude.

Les 42 sans avis : pour les gens qui sont vus en visite, mais qui sont en arrêt, je ne peux pas rendre d'avis. Je les ai vus, mais il n'y a pas d'avis. C'est comme ça. On ne peut pas émettre d'avis quand quelqu'un est en arrêt de travail.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je me posais la question, tout à l'heure, quand vous parliez des demandes de l'employeur. À quel moment un employeur peut-il vous demander de recevoir ? J'aurais souhaité avoir un exemple. On doit avoir une visite tous les deux ans. À quel moment est-ce ? Est-ce que c'est pour une reprise après un long arrêt ? Est-ce que, du coup, le salarié est obligé d'accepter cette visite qui est faite à la demande de l'employeur et qui n'est pas dans les deux ans, dans la visite obligatoire que l'on doit faire ?

Mme MAMAN, CFDT : Je voulais rebondir par rapport à ce que vous avez dit tout à l'heure, que vous ne pouviez pas mettre de nom, mais ça je pense que nous sommes tous d'accord là-dessus. Seulement, pour rendre un peu plus clair le rapport annuel, parce que ce sont des chiffres, vous avez dit certaines choses oralement qui auraient pu être écrites à la suite du tableau en observation, comme nous avions jusqu'à maintenant. Nous avons eu des rapports d'activité de médecins où il y avait vraiment des points importants sur la situation des agents dans les services ou des problèmes. C'était développé d'une certaine façon, où il n'y avait pas de nom, il n'y avait rien. Là-dessus, je suis tout à fait d'accord. Là, au niveau du rapport avec des chiffres, on vous pose des questions. Vous nous répondez et certaines réponses pourraient être indiquées sur le tableau ou bien développées en observation en conclusion.

Moi, je reste sur ma faim par rapport à cela. Heureusement, vous nous expliquez les choses, mais cela pourrait être mis sur ce rapport. L'année prochaine, il y en aura un autre. Pour pouvoir comparer les deux par rapport à ce que vous avez dit et par rapport à ce qui sera dit l'année prochaine, ce serait bien de rapprocher, à notre niveau, les deux. Ce rapport d'activité sert aussi pour le CHSCT s'il y a le moindre problème, que l'on puisse s'appuyer là-dessus pour développer certains éléments au niveau de services où il y a déjà des problèmes un peu plus importants ou à venir, ou voir avec l'employeur.

Là, j'ai des chiffres, mais c'est vous qui avez des clés en main. J'ai l'impression que l'on nous donne ça et on s'arrête, la porte est fermée. Vous n'allez pas avoir autre chose parce que l'on ne peut pas, parce que c'est fermé. La Direction nous donne certains éléments, vous aussi, mais là-dessus, on ne voit rien. Merci.

M. ROUCHAUD, CFTC : Sur le rapport annuel, il est indiqué que vous exercez 49 heures par mois. Comment cela se traduit-il en termes de jours ? Est-ce que c'est 49 heures parce que vous ne pouvez pas plus ou parce que la Direction ne veut pas plus ? J'aimerais avoir des précisions par rapport à votre contrat de travail, s'il vous plaît.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais revenir sur la réunion mensuelle RH. J'ai bien compris, Madame DUCHER, vous dites que vous ne pouvez pas aller trop dans le détail pour ne pas compromettre la confidentialité et l'anonymie. J'en déduis que vous allez nous transmettre des éléments quand même, sans aller trop loin.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Docteur HURSON, vous avez dit tout à l'heure, « je ne suis pas là pour faire des statistiques ». Vous êtes quand même en train de nous présenter un document qui, à 90 %, est des statistiques. C'est juste pour la précision.

Mme le Dr HURSON : Concernant la visite et la demande de l'employeur, c'est un motif de visite qui existe. Il y a les visites d'embauche, les visites initiales, les visites périodiques, les visites à demande du salarié, les visites à demande de l'employeur, les visites à demande du médecin du travail, la visite de reprise et la visite de préreprise. Ce sont tout à fait des visites de motifs. À la demande de l'employeur, quand il voit que son agent à des arrêts de courte durée à répétition, cela peut être une demande. Quand il voit qu'au niveau du travail, son travail est peut-être moins bien, ou moins présent, qu'il est moins en contact avec ses collègues, il peut avoir des signes d'alerte. Cela peut être des motifs de demande. Et oui, il est obligé de venir à la visite.

Le détail dans les tableaux. J'ai quand même noté les services où il y avait principalement des difficultés. Il y a un peu de détails. Cela ne vous suffit pas. Je prends note.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : L'intérêt, c'est aussi d'avoir la présence du Docteur HURSON. Vous avez relevé qu'elle a porté un certain nombre d'éléments intéressants en complémentaire, à l'occasion du commentaire sur son rapport.

Mme MAMAN, CFDT : L'intérêt aussi, puisque nous gardons aussi les documents, c'est que l'on puisse s'appuyer sur le document qui a été donné sur une année donnée et voir par rapport à tout ce qui se passe. Parce que là, après, si l'on n'a plus rien, on n'a plus rien. Il est vrai qu'il est important que l'on puisse s'appuyer sur les documents lorsque le Docteur HURSON n'est pas là.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Tout à fait, mais vous pouvez, puisque vous avez d'une part tous ces éléments statistiques et les éléments de commentaires qui sont dans le rapport et que par ailleurs, tous les éléments complémentaires qui sont apportés en séance font l'objet d'une retranscription dans le cadre du compte-rendu du CSE. Donc il y a bien une trace qui est faite sur ces éléments-là.

Mme le Dr HURSON : La question sur les 49 heures, il s'agit des actions en milieu de travail. C'est d'une façon globale. C'est-à-dire que le médecin du travail doit consacrer un tiers de ses activités à des actions en milieu de travail. Ce n'est pas qu'au sein de la CPAM. Je suis là deux demi-journées par semaine pour les consultations. Les réunions, c'est en plus et j'ai quand même quelques autres entreprises en suivi. Donc je répartis mon temps en fonction des CSE, en fonction des réunions, en fonction des COPILS, en fonction de ce que peuvent me demander les entreprises et en fonction de mon emploi du temps. Ce n'est pas la CPAM qui ne veut pas plus, c'est un tiers du temps qui est consacré à l'action en milieu de travail. Et là, c'est d'une façon globale, ce n'est pas propre à la CPAM. Normalement, on fait un rapport global de toutes les sociétés et après, je sors en plus un rapport pour la CPAM d'un logiciel différent. Cela demande quand même un peu de travail et je ne suis quand même là que deux demi-journées pour les consultations. Je passe beaucoup de temps à répondre aux demandes et à essayer d'aider au maximum, même si cela ne vous paraît pas suffisant. Comme c'est écrit dans l'observation, c'est consacré aux études de postes, aux échanges, à échanger avec l'employeur, à échanger avec les agents quand ils en ont besoin, parce que je les contacte aussi par téléphone, et aux réunions.

Mme DUCHER : « J'en déduis que vous allez nous transmettre quelques éléments quand même ». Franchement, je ne vais pas vous dire beaucoup plus que ce qui est écrit dans le rapport, parce que les échanges qu'on a avec le Docteur HURSON portent très principalement sur le télétravail. Soyons clairs, c'est un élément extrêmement important pour les salariés. Depuis le covid, il y a un nombre de préconisations au télétravail qui sont sans commune mesure avec ce qui existait avant. On discute de cela et on discute de la faisabilité de la mise en œuvre de ces préconisations, étant entendu que l'on doit quand même s'assurer que les personnes restent en lien avec les collègues, avec l'encadrement, que les personnes se déconnectent parce qu'il y a des gens qui sont beaucoup en télétravail et qui travaillent beaucoup trop en télétravail. Il faut qu'ils soient sur site pour travailler moins, parce que sinon, ils font des horaires élargis. Il y a aussi des gens qui, si on les laisse en télétravail trop longtemps sur une périodicité trop importante, ne vont plus jamais monter en compétences. À un moment donné, on a aussi besoin de faire monter les gens en compétences. Ces éléments-là sont discutés avec le Docteur HURSON. Principalement, c'est le télétravail. Après, il y a d'autres types d'aménagements de postes. En gros, tout ce qui va être une préconisation qui contrevient à nos règles d'entreprise : un aménagement d'horaires au protocole d'horaires variables, avoir une place de parking alors que l'on ne remplit pas les critères. Tout ce qui contrevient à nos règles collectives va faire l'objet de nos échanges, si je devais résumer, mais je ne vais pas vous dire plus que ça parce qu'après, sinon, je vais rentrer dans des situations individuelles parce que c'est très particulier à chaque fois. Je ne peux pas en dire plus que cela, mais en gros, vous savez de quoi on parle. On parle de la compatibilité de dérogations avec nos règles collectives.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci. Est-ce que nous avions fait le tour de vos questions ? Je vous propose donc de passer au recueil de vos avis.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Pour tout ce qu'on a dit, la CFDT va se prononcer défavorablement sur ce rapport.

Mme DOUIS, CFTC : Avec énormément de tableaux et pas assez d'explications, la CFTC vote contre.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Force Ouvrière vote contre.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci. Je vous propose de lever la séance pour la pause déjeuner, puisqu'il est treize heures, et de nous retrouver ici à 14 heures en comptant sur votre ponctualité, car nous avons encore un ordre du jour assez chargé. Merci à tous et bon appétit.

Suspension de séance.

La séance reprend à 14 h 00.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je crois que nous sommes au complet. Je vous propose de reprendre la séance. Nous allons commencer par un petit tour de table pour le PV et pour s'assurer qu'il n'y a pas eu de changement, mais je ne crois pas. Il me semble que non. On va faire un tour de table. Pour la Direction, Céline CASADO BOLIVAR. Sébastien ARNAUD nous rejoindra un peu plus tard.

Mme LE CORFEC, Direction : Morgane LE CORFEC, bonjour.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Fabienne PERRIOT LE-FUR, CFDT. Nous excusons Madame VARANDES qui, du fait de son activité, n'est pas là cet après-midi et Madame LAHLOU qui n'a pas pu être là non plus.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Christina RODRIGUES-MARTINS, suppléante en remplacement de Madame Virginie DUMARCAY, titulaire CFDT.

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

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

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, élue titulaire CFTC.

Mme DOUIS, CFTC : Julie DOUIS, élue titulaire CFTC.

Mme HIMED, CFTC : Maeva HIMED, élue titulaire CFTC.

Mme MARQUES, CFTC : Emilie MARQUES, élue CFTC.

M. ROUCHAUD, CFTC : Florent ROUCHAUD, élu CFTC.

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

M. ALLIGIER, CGT-FO : ALLIGIER Sébastien, titulaire FO.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Dalila OUCHENE, titulaire FO.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Madame HAMMOU Nadia, élue suppléante Force Ouvrière en remplacement de Madame Halima IAAICH.

M. OLIVEIRA, CGT-FO : Tomé OLIVEIRA, élu FO suppléant en remplacement de M. Edmond MARQUES.

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

Mme BOURDERIOUX, CGT-FO : Julie BOURDERIOUX, élue suppléante Force Ouvrière en remplacement de Madame HAMMOU Leilla.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : FRAIOUI Samia, élue titulaire Force Ouvrière.

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

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Très bien. Merci. Avant de passer au point huit sur la présentation du bilan social, quelques petits éléments de complément suite à des questions sur les points de ce matin, Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : C'est pour répondre à Muriel. Tu demandais une projection. Nous avons fait une projection au 10 juin pour plus de détails. Sur l'activité catalogue vacances CSE, il y avait un budget de 12 000 euros. Il y a déjà 13 966 euros d'engagés, ce qui fait un déficit de 1 966 euros. Comme je l'ai précisé tout à l'heure, sur le budget hors catalogue, il ne nous reste plus qu'une enveloppe de 26 684 euros au 10 juin. Les chèques vacances, c'était annoncé dans le bilan, il y a moins 600 euros. Colonies extérieures CSE hors catalogue, il y a un déficit de 4 039 euros. Ensuite, c'étaient 100 euros sur l'allocation retraite. Ça, c'est arrêté au 10 juin, donc ce sont des activités qui ne sont pas forcément terminées pour certaines.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci. Je vous propose de passer au point huit sur le bilan social, le point neuf étant la situation comparée des conditions générales d'emploi et de formation des femmes et des hommes. La présentation de ces deux bilans a fait l'objet d'une présentation en Commission économique et égalité professionnelle le 31 mai dernier. Comme il en est d'usage, nous n'allons bien sûr pas parcourir l'intégralité du document statistique, de nombreux échanges ayant déjà eu lieu en commission. En revanche, nous allons balayer les questions qui étaient restées sans réponse au moment de la commission et pour lesquelles certains éléments vous ont été envoyés avant-hier. Vous avez déjà reçu un certain nombre d'éléments, mais pour être certains de ne rien oublier, on va faire un rebalayage. Pour présenter les éléments, Morgane LE CORFEC. Nous prendrons ensuite vos questions, sans bien sûr refaire l'intégralité de la commission.

Point 8 : Bilan social – exercice 2022

Mme LE CORFEC, Direction : On va commencer par le bilan social. Concernant l'indicateur 112, effectifs permanents, il y avait une question sur le nombre de *managers* dans l'effectif permanent, de manière à pouvoir faire la distinction entre les cadres techniques et les cadres *managers*. On a 135 *managers* qui font partie de l'effectif permanent en 2022. Nous avons 95 cadres intermédiaires, 33 cadres stratégiques et 7 directeurs.

L'indicateur 122, le nombre de stagiaires, vous demandiez la provenance des stagiaires. Je vous ai envoyé le détail dans le mail récapitulatif.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Vous avez reçu le mail ?

Mme LE CORFEC, Direction : Le mail a été envoyé aux personnes présentes lors de la commission parce que c'était en fonction des questions. Je n'ai pas envoyé à l'ensemble des élus.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : D'accord. On va faire recirculer à l'ensemble des élus.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je n'ai pas reçu le mail. Le seul mail que j'ai reçu, c'est celui que l'on a reçu hier ou avant-hier, correspondant au tableau.

Mme LE CORFEC, Direction : C'est celui-ci.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je reprends pour être certaine. Suite à la commission, un certain nombre de points de précision ont été demandés par les élus. Ces points de précision, pour certains, ce sont des tableaux donc c'est un peu fastidieux à reporter cela en séance. Ils vous ont donc été envoyés par mail. Par contre, je pensais que c'était à l'ensemble des élus donc on refera circuler auprès de l'ensemble des élus pour que vous ayez tous ces éléments de tableau. D'autres points qui pouvaient être présentés en séance feront l'objet d'un complément en séance. Le détail de la provenance des stagiaires a été renvoyé, sachant que par ailleurs, vous avez chaque trimestre au sein du CSE le relevé de l'ensemble des stages qui sont réalisés au sein de l'entreprise. Ce sont des données que vous êtes en mesure de suivre au fil de l'eau de façon trimestrielle.

Mme LE CORFEC, Direction : L'indicateur 125 concernant les salariés détachés, il a été demandé où les salariés avaient été détachés. Est-ce que c'était au niveau d'une autre CPAM, au niveau du ministère ? Nous avons trois détachés au total sur 2022. On en a un qui est détaché à la Caisse nationale, un qui est détaché à la CPAM du 95 et une personne est détachée à la CGSS de La Réunion.

L'indicateur 134 sur l'embauche de moins de 25 ans : vous demandiez la répartition par direction. Cela fait partie des éléments qui ont été adressés avec le détail par direction.

L'indicateur 142, c'est pareil, j'ai adressé le détail par service, avec des démissions, avec une information supplémentaire sur le statut des cinq agents du centre de santé. Il y avait une question sur le statut des cinq agents du CMS de Saint-Maur qui avaient démissionné en 2022. Cela concerne un infirmier, deux médecins généralistes et deux médecins spécialistes.

L'indicateur 144 pour les licenciements : vous demandiez la répartition des licenciements par motif. Au total, on a eu onze licenciements en 2022, un pour insuffisance professionnelle, cinq pour discipline et cinq pour inaptitude physique.

Concernant l'indicateur 144 bis, les ruptures conventionnelles : il a été demandé la répartition des ruptures conventionnelles par service, ainsi que l'ancienneté moyenne d'une part, et également le nombre de refus qui auraient été faits par la CPAM. L'ancienneté moyenne des agents partis pour motif de rupture conventionnelle est de 7,5 ans. Il y a sept refus qui ont été opposés aux demandes de ruptures conventionnelles. Ensuite, au niveau des répartitions par service, on a trois ruptures au niveau de la PFS, deux sur le pôle des risques professionnels, un salarié du CNGP, un au niveau des PEAS, un au niveau de la commission des recours amiables et enfin, un au niveau du contrôle budgétaire et du contrôle paye.

L'indicateur 148 qui concerne le décès : il a été demandé de quel service provenait la personne qui est décédée. C'est une personne qui était affectée au service détaché, qui était en invalidité depuis un petit moment.

L'indicateur 149 sur les mutations externes : la répartition par service a été adressée par mail avec tout le détail.

L'indicateur 151 bis concernant les points de compétences : il a été demandé la répartition des pas de compétences majorés par niveau, ainsi que la répartition femmes hommes. En 2022, il y a eu 46 valorisations qui ont eu lieu. Cela concernait 39 femmes et 7 hommes. Je vais donner le niveau. Cela concernait un de niveau 9, un de niveau 8, trois de niveaux 7, deux de niveaux 6E, un de niveau 6, six de niveau 5B, huit de niveaux 5A, 15 de niveaux 4, huit de niveaux 3 et un de niveau 2B.

Dans le bilan social, le mode de calcul a été modifié suite à une note de l'UCANSS qui nous a donné de nouveaux codes à prendre en compte au niveau des indicateurs pour l'absentéisme. Il avait été convenu lors de la commission de vous faire part de la nouvelle répartition en intégrant les différents codes d'absence pour chacun des indicateurs, donc des indicateurs 181 à 187. Le détail a été adressé de manière à ce que vous puissiez visualiser ce qui était pris en compte en 2021 et ce qui ne l'est plus et ce qui est pris en compte en 2022. Dans ce qui a été envoyé, en vert ce sont les ajouts, en rouge c'est ce qui a été supprimé.

Concernant la deuxième partie, rémunérations et charges accessoires, une demande concernait l'indicateur 211 bis sur la rémunération mensuelle moyenne. Il a été demandé également le détail des méthodes de calcul. Cela a été envoyé également.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Vous avez reçu le tableau. On vous le renverra avec le détail de ce qui était comptabilisé avant dans l'indicateur, ce qui rentrait dans l'ancien indicateur de rémunération et ce qui, désormais, rentre dans la nouvelle définition transmise par l'UCANSS.

Mme LE CORFEC, Direction : Dans la sixième partie, au niveau des relations professionnelles, on avait une question concernant le volume global des crédits d'heures, l'indicateur 612.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Sur cet indicateur, la question des élus était les valeurs de 2020 concernant le CSE qui étaient trop faibles. Il y avait eu en séance un certain nombre d'échanges qui avaient porté sur le fait que, comme c'était une période covid, il y avait certainement eu une moindre consommation des crédits d'heures. En revanche, je profite de l'abord de ce point pour attirer votre attention sur le fait que les données qui figurent dans le dernier document qui vous a été transmis concernant l'année 2022 sont erronées. Toutes nos excuses pour cette erreur. Juste pour la colonne 2022, les chiffres. On va vous renvoyer le document corrigé avec ces chiffres. Pour ceux qui avaient les versions imprimées, corrigez-les simplement à la main. Ce sont trois chiffres à modifier.

Mme LE CORFEC, Direction : À la place de 5 298,30 sur le comité social et économique, on est finalement à 3 224,23.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Cela couvre les codes 550 pour les crédits d'heures CSE, 552 pour les commissions et 554 pour les crédits d'heures CSSCT. Là, on arrive sur 3 224. Pardon, c'est 554 pour représentant syndical au CSE. Merci Madame RODRIGUES-

MARTINS. J'ai dit une bêtise, je suis passée à la ligne d'après. Effectivement, ensuite, il y a le crédit d'heures CSSCT qui est le code 557 et pour lequel il y a une petite modification. Ce n'était pas 78, mais 75 heures qui ont été consommées.

Mme LE CORFEC, Direction : J'ai été un peu trop vite. Je vous prie de m'excuser. En fait, c'est en page 53.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : C'est l'indicateur 612. Pour le crédit d'heures délégués syndicaux, il faut remplacer 1 884 par 2 019. Les codes qui sont comptabilisés là-dedans, ce sont les codes 635 le crédit légal, 682 le conventionnel et 641 les heures syndicales. Je vous assure que ces chiffres-là, maintenant, sont certains, confirmés. Je les estampille. Encore désolée pour cette erreur de requête.

Mme LE CORFEC, Direction : Ce qui nous fait un total de 5 318,56 heures.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Est-ce que vous confirmez le zéro heure en 2020 pour la ligne CSSCT ? On trouve cela extrêmement étonnant. Personnellement, j'ai forcément utilisé en 2020 ce code.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On n'a pas fait retourner des requêtes sur 2020. C'étaient les mêmes chiffres qui avaient été présentés déjà l'année dernière. Je ne reviendrai pas sur cela. Je sais qu'il y a eu, effectivement, des circonstances particulières, mais ce n'était pas possible de remonter sur deux années.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la période de l'année 2020, entre le 15 mars 2020 et le 17 mai 2020, on avait des séances CSSCT pratiquement toutes les semaines, mais ce n'était qu'en visioconférence, donc on faisait tout passer en code 551. Je me rappelle que c'était ça.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : C'était peut-être une erreur de codification.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, mais il y a forcément eu une commission en janvier ou en février. Il n'y avait pas de confinement.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Ce que je vous confirme, c'est qu'aucune heure n'a été enregistrée sur le code 557 sur l'année 2020. Après, quelle en est l'explication ? J'avoue que n'ayant pas été là en historique, je ne vais pas pouvoir vous apporter des éléments, mais c'était bien le même chiffre qui figurait l'an dernier et l'année précédente aussi, au moment du bilan 2020. Ce que je vous propose, c'est de prendre vos questions sur la partie du bilan social. Ensuite, on abordera les éléments concernant le rapport Égalité. Est-ce que vous auriez des questions ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Tout d'abord, une expression syndicale par rapport à la page qui indique les effectifs. Vous avez l'effectif permanent et l'effectif total. Sur l'effectif permanent, je l'ai calculé tout à l'heure, on perd quand même plus de 60 personnes, 68 je crois, par rapport à l'année N-1. Ce n'est pas rien. Ce n'est que l'amorçage d'une grande décrue au niveau de l'effectif, puisque vous suivez l'actualité comme moi. La nouvelle COG prévoit 1 700 suppressions de postes, en plus dans les postes les plus importants, les postes de liquidation de prestations et les postes de gestion des droits, la GDB, le PAD, etc.

Donc je tire la sonnette d'alarme. Je m'inquiète pour le devenir de notre entreprise. Déjà, la baisse que l'on peut observer est énorme en un an. Cela ne va pas s'améliorer. Cela va même

aller en accélérant. Je suis très inquiet. On ne peut pas tout remplacer par les gains de productivité qu'amènent les nouveaux outils. À un moment donné, quand il n'y a pas de monde, il n'y a pas de monde.

Par rapport à la nouvelle COG, Madame CASADO, est-ce que vous avez des précisions à nous apporter ? Ce qu'ils disent dans les infos, est-ce que cela se confirme ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On fera un petit point en information à la fin sur cette actualité-là, mais je n'ai pas de chiffres encore, Monsieur ROUCHAUD, concernant notre Caisse primaire, si c'est là l'objet de votre question et pas de chiffres que je puisse mettre en exergue par rapport aux chiffres du bilan, mais je les attends incessamment sous peu, puisque la COG étant signée, nous serons en mesure d'avoir, j'espère, un jour un CPG.

M. ROUCHAUD, CFTC : Sinon, sur les ruptures conventionnelles, les refus que Madame LE CORFEC a cités, est-ce que l'on peut connaître le motif des refus ? Est-ce que c'était parce que les agents avaient trop d'ancienneté ? Parce que parfois, c'est le cas. Est-ce que c'est le cas ? Est-ce qu'on peut avoir des précisions par rapport aux sept refus qui ont été prononcés par la Direction ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais revenir sur l'évolution dans les méthodes de calcul de certains indicateurs. Il me semble que c'est en 2020 que l'on est passé d'une répartition qui mettait les vacataires et les informaticiens dans d'autres catégories. Quand on est passé aux catégories socioprofessionnelles en regroupant et en assimilant à quatre catégories différentes l'ensemble du personnel, cela a posé le problème que si on revenait sur les années d'avant, on ne pouvait plus faire de comparaison. Ce n'était plus possible. Il me semble que, quand ils sont passés à cela, c'est-à-dire directions, cadres supérieurs, cadres stratégiques, cadres intermédiaires, employés, c'était un peu en prévision d'une classification qui, au final, n'a pas abouti. À nouveau, on modifie un certain nombre de choses, notamment dans les salaires. Cela va être compliqué pour nous, maintenant, par rapport aux salaires que l'on avait recensés en 2018, 2019, 2020, etc. de comparer, parce que ce ne sont plus les mêmes méthodes, donc c'est impossible de comparer.

Sur la rémunération, je constate que vous étiez partis d'un mode de calcul qui n'avait pas grand intérêt en soi.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Ce n'était pas nous. On est d'accord que tous ces indicateurs font l'objet de définitions. L'ancien mode de calcul ne vous convenait pas, c'est ça ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : À mon sens, ce mode de calcul est beaucoup plus précis, beaucoup plus complet que de juste avoir le coefficient en fin d'année. Vous voyez toute la liste en rouge. Évidemment, cela n'avait pas d'intérêt. D'une année sur l'autre, à dix euros près, c'était la même chose, sauf pour les agents de direction où ça montait souvent.

Cependant, quand je regarde la liste en rouge, j'avais une question à poser. Est-ce que vous prenez en compte les heures supplémentaires ? Auquel cas, où les met-on, s'il vous plaît ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai encore des remarques.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Pardon.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : De même, vous avez modifié le calcul pour les absences. Je n'ai pas vraiment eu le temps de tout regarder précisément, mais un indicateur, plus il est précis et plus il est pertinent.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Donc l'évolution va dans le bon sens.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Cela faisait quand même quatre ans qu'on le demandait.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Tout à fait. Vous avez été entendus.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Surtout pour tout ce qui est des promotions. C'est-à-dire que l'on avait l'information du niveau atteint par l'agent promu et pas de son niveau initial. À mon sens, afin de faire des comparaisons, le niveau initial est mieux. Je remercie que notre demande d'il y a quatre ans aboutisse.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous transmettrons à l'UCANSS.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, donnez-moi l'adresse, un nom, etc., je ferai un courrier de remerciement.

Ensuite, sur les effectifs, ça s'est tassé depuis la crise sanitaire, c'était l'effectif sanitaire. Cependant, au vu des informations qu'on a eues sur la COG et des suppressions de postes, au vu des éléments qui nous avaient été communiqués lors du schéma directeur immobilier local, il va falloir s'attendre à ce que ça continue de baisser, et pas qu'un peu. J'aurais aimé savoir – j'aurais dû poser la question avant. Si vous pouvez avoir cela ultérieurement, c'est très bien – les affectations des agents en CDD au 31 décembre 2022. À ce stade, c'est tout.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je voudrais revenir sur l'indicateur 613 concernant le nombre de réunions qui ont eu lieu où les représentants du personnel ou délégués du personnel ont participé en 2022, concernant les réunions au conseil en 2020. On a le nombre de réunions au conseil. Le conseil, c'est tous les deux mois, donc c'est normal qu'il y en ait eu six. Après, il n'y en a pas pour 2021 et 2022. Or, c'est faux. Nous savons qu'il y a eu des réunions au conseil pour 2020 et 2022, avec le secrétariat de la Direction générale. Normalement, Madame Fabienne ISARTE, qui gère tout cela au conseil, devrait connaître les chiffres des réunions du conseil.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je veux juste m'assurer que vous avez la bonne version.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : J'ai la version sur laquelle j'ai travaillé quand j'ai été à la commission. Je n'ai pas repris la nouvelle version mise à disposition au RS depuis hier ou avant-hier. Je voulais juste savoir si c'est bien mis à jour.

Mme LE CORFEC, Direction : C'est mis à jour. Pour 2020, on était à six, en 2021 on est à cinq et pour 2022, on est à huit. La correction a été apportée.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous n'avons pas refait le point sur l'ensemble des corrections et compléments qui avaient pu être apportés suite à la commission, mais il y en a eu un certain nombre. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ?

Concernant la question de Monsieur ROUCHAUD sur les refus de ruptures conventionnelles, les motifs de rupture, et savoir si c'était le fait qu'il y ait trop d'ancienneté. En 2022, c'est également un élément qui rentre en ligne de compte. Dans l'examen des possibilités de rupture

conventionnelle, il y a effectivement un impact budgétaire, puisque nous sommes sur de la masse salariale qui est versée en termes d'indemnités pour les personnes bénéficiaires de la rupture conventionnelle. Il est effectivement possible que certaines ruptures conventionnelles, au regard de l'ancienneté de la personne, ne soient pas dans les moyens de l'organisme. Nous sommes amenés, dans ce cas-là, à faire un refus. Je n'ai pas les détails sous la main des éléments de motifs pour chacune de ces ruptures conventionnelles, mais cela fait bien partie des éléments d'analyse qui sont posés.

Après, vous le savez, sur cette année-là, 2023, comme on était dans l'incertitude – et nous le sommes toujours à ce jour – sur un certain nombre d'éléments de cadrage budgétaire, nous avons été amenés à stopper, à refuser toutes les demandes de ruptures conventionnelles à partir du mois de mars, parce que la dynamique qui s'était installée en début d'année risquait de ne pas nous permettre de terminer l'année. À ce stade, en 2023, les demandes de ruptures conventionnelles sont toujours suspendues pour des raisons véritablement budgétaires. Suspendues dans le sens où l'on oppose des refus aux demandes qui nous sont formulées. Après, les personnes sont libres d'éventuellement les réitérer ensuite.

Concernant votre remarque-question, Monsieur GIAMBIAGGI, par rapport à la diminution des effectifs, à ce jour nous n'avons toujours pas de CPG, donc nous n'avons pas la cible d'effectifs qui sera celle de l'organisme. Nos capacités de recrutement dépendent du *turnover*, mais aussi de la cible à laquelle on nous demande d'arriver sur chacune des années. Les éléments COG, c'est une cible nationale, donc effectivement, cela donne une dynamique. Les éléments du SDIL, attention, on avait eu l'occasion d'échanger et je ne voudrais pas qu'il y ait un quiproquo. On avait été amenés à faire des hypothèses sur le SDIL, avec une hypothèse lourde à la base qui était le maintien des anciennes conditions de l'ancien CPG. Il est possible que les choses évoluent, que ce soit mieux, moins bien. Mais comme on était amenés à devoir se projeter sur le plan immobilier, il fallait que l'on puisse partir d'une base. Cette base, ces chiffres-là ne sont absolument pas certains, donc tant que l'on n'a pas notre CPG, on ne saura pas si on sera logé à cette enseigne, ou pire, ou mieux. Je tenais quand même à préciser cet élément-là. On ne peut pas se baser sur ces chiffres de projection qui ont été faits pour le schéma directeur immobilier pour en tirer des conséquences chiffrées sur la diminution des effectifs. Il faut que nous attendions notre CPG. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ou remarques ?

Il y a la question sur l'affectation des CDD au 31 décembre, le détail. Monsieur GIAMBIAGGI, vous qui êtes un habitué, cela ne fait-il pas partie des éléments que l'on vous donne dans le cadre des CTR ? Ou alors on n'avait donné qu'une fois en CTR l'affectation des CDD, puisque la photo de l'affectation des CDD dans les services, j'ai le souvenir qu'on l'a commentée ensemble en CTR une fois. Ce que vous me demandez à l'instant, c'est la photo de la répartition des CDD au 31 décembre, c'est bien cela ? D'accord. On vous la transmettra ultérieurement, peut-être à l'occasion d'une CTR, puisque de mémoire, sur l'une de celle où j'avais participé, nous avions pu ponctuellement être amenés à commenter ce type de données. C'est noté. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai une question, mais je ne sais pas si je suis hors sujet. Ce n'est pas grave, vous ne m'en voudrez pas. Je voulais savoir si vous allez prendre des personnes en alternance, Master un.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je vous répondrai. C'est un peu hors sujet, mais on va s'autoriser une petite... Comme on a un tout petit ordre du jour et que l'on n'a aucun

engagement personnel les uns les autres ce soir... Quand c'est posé avec le sourire et en s'excusant, on a plus envie de répondre, je ne vous le cache pas !

Mme MAMAN, CFDT : Je ne vais pas poser tout ce qui a déjà été posé, mais en regardant – je ne sais pas si on vous l'a dit – la page 73, la valeur du point, il est indiqué « 2017 », or la valeur du point a augmenté en 2022.

Mme LE CORFEC, Direction : Elle a été modifiée justement.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : 7,243 42. Ce n'est pas bon. Il n'a pas été modifié dans la dernière version. Merci. En fait, ce sont les jeux des copier-coller, désolée. Le document est assez touffu.

Mme LE CORFEC, Direction : Il a été modifié en page 30. On a la valeur du point depuis le 1er octobre 2022.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On va apporter la modification. Merci pour votre vigilance. Il n'y a pas d'autres questions ?

Madame HAMMOU, sur l'alternance, comme je vous le disais, on est quand même toujours dans l'attente des éléments d'éclaircissement budgétaire. En revanche, on ne souhaite pas se défausser de l'engagement qui avait été pris dans l'organisme sur l'alternance, puisque l'on pense que c'est important pour les jeunes d'avoir ces opportunités de pouvoir s'immerger dans le milieu professionnel dans le cadre de leurs études. En termes de posture RH, cela nous semble important. D'autre part, sur certains métiers, cela nous permet aussi de faire connaître notre organisme qui peut ne pas être dans les débouchés préidentifiés par les étudiants, donc on a tout intérêt à essayer de capter des talents en amont dès le début de leurs études. On souhaite maintenir notre engagement sur l'alternance. En revanche, on va essayer de revoir un peu nos recrutements sur des champs d'expertise un peu plus ciblés, parce qu'on a eu un bilan un peu mitigé de l'alternance qui a été faite sur la partie PFS, avec beaucoup de sorties en cours de parcours. On va tenter d'aller recruter sur des métiers d'expertise de type expertise juridique, expertise informatique, expertise statistique, etc., l'idée étant que l'on espère que cela puisse finalement aboutir à ce que ces personnes restent ensuite dans l'entreprise, que cela réponde à des besoins qui seront, par anticipation, croissants sur ces secteurs-là. C'est un peu l'orientation que l'on va prendre sur la seconde partie de cette année. On ne fera pas de nouvelles promotions d'alternants sur la PFS pour cette année, mais on est en train de créer des liens avec des écoles sur d'autres domaines. C'est important à la fois parce que c'est notre engagement en dynamique RH sur le marché du travail et aussi, parce que c'est, je pense, quelque chose qui peut être gagnant pour l'organisme que de venir capter ces talents. On croise les doigts parce que nous ne sommes pas seuls dans l'affaire. Cela dépend aussi des écoles, des profils qu'elles nous envoient. Ensuite, la magie opère ou pas. On ne peut pas savoir. Voilà pour répondre à votre question qui ne concerne pas le bilan social. Est-ce que nous avons fait le tour des questions sur le bilan social ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Pour la CFDT, ce sera un vote défavorable pour faire innovant. De toute façon, tous ces bilans nous amènent à une baisse des effectifs. La CFDT est très clairement positionnée sur le fait que cette trajectoire d'effectifs à la baisse sur la branche maladie est aujourd'hui insupportable. Je ne peux que vous renvoyer à ce que je vous ai déjà dit il y a un an, à savoir qu'aujourd'hui la charge de travail est clairement insupportable pour beaucoup. Je vous appelle à faire attention à vos *managers* qui n'en peuvent plus, qui sont au

bout du rouleau parce qu'à force de supprimer des postes partout, ce n'est plus possible. Quand on parle de gain de productivité, je rejoins ce qui a été dit tout à l'heure, il faut quand même quelqu'un, à un moment donné, pour appuyer sur le bouton.

Mme DOUIS, CFTC : Beaucoup trop de *turnover*, donc de formations inutiles car des embauches précaires. La CFTC demande plus d'embauches en CDI et donc vote contre.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, on constate que la réduction des effectifs va sans doute aller crescendo. Quand vous aurez des éléments, vous pourrez peut-être confirmer ce que vous aviez dit, c'est-à-dire que l'on passerait sous les 1 000 agents d'ici 2027. En tout cas, c'était une estimation que vous nous aviez communiquée. En effet, vous mettez en place des logiciels, vous grappillez de sacro-saints ETP grâce à des automatisations et autres. Cependant, vous êtes dans un carcan. Vous êtes tenus à des objectifs en matière de nombre de CDI. On constate que le recours aux CDD est encore important, que le recours aux heures supplémentaires est très important aussi. En ce sens, pour tout cela et pour d'autres choses, nous n'allons pas non plus entrer dans le détail, Force Ouvrière vote contre.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci. C'est donc un avis défavorable à l'unanimité. Je vous propose de passer au point suivant, qui s'inscrit dans la continuité, puisque c'était la partie concernant le rapport de situation comparée des conditions générales d'emploi et des formations des femmes et des hommes.

Point 9 : Rapport de situation comparée des conditions générales d'emplois et des formations des Femmes et des Hommes – exercice 2022

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Selon le même mode opératoire, par rapport au compte-rendu de la commission économique qui vous a été transmis, nous allons simplement aborder les éléments complémentaires qui avaient pu être demandés en séance et qui n'avaient pas été fournis.

Mme LE CORFEC, Direction : Il avait été souligné lors de la commission le fait que ce ne soit pas forcément lisible, notamment au niveau des totaux des effectifs et de la répartition hommes-femmes. On l'a revu avec Monsieur GUIRETTE. Pour chaque indicateur, on a mis une petite annotation mentionnant le type de calcul et le détail, si c'est pris en compte par rapport à l'effectif total et par rapport à l'effectif permanent. J'espère qu'il sera plus lisible qu'auparavant. Si toutefois vous avez encore des demandes, vous pouvez les faire remonter. On l'a fait sur pratiquement sur la totalité des pages.

Concernant les questions qui avaient été posées, cela concernait l'indicateur 1.3.1 sur le congé supérieur à six mois. Lors de la commission, vous demandiez le service d'affectation de l'homme qui était en congé parental. Je me suis avancée et je vous ai donné une réponse erronée. Le congé parental avait été accordé à un agent du service prescripteur de Boissy-Saint-Léger.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Ce n'est pas une question qui était restée en suspens, mais c'est une réponse que l'on corrige par rapport au compte-rendu de la commission. Il n'y

avait pas de questions qui étaient restées en suspens, les éléments ayant été du coup apportés en séance.

Mme LE CORFEC, Direction : Des modifications qui ont été apportées concernant la formation où vous étiez étonnés des valeurs insérées dans les colonnes relatives à la partie adaptation. Là, c'est l'indicateur 3.2 sur la formation professionnelle en page 38 : adaptation au poste de travail et évolution ou maintien dans l'emploi. Il y a une surprise sur le nombre de personnes qui avaient suivi cette adaptation. Depuis 2018, une loi est passée et les entreprises ne sont plus contraintes de poser le détail. Tout est rassemblé dans une seule et même colonne. Je vous le dis pour le prochain rapport. L'année prochaine, on va changer cette grille et on va l'adapter. De la même manière, le CIF n'existe plus donc il y aura une nouvelle grille, de manière à ce que ce soit plus clair. D'ailleurs, ce n'est même plus CPF, c'est « transition professionnelle » le terme exact.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Cela change tous les ans. Est-ce que vous aviez des questions complémentaires ou des déclarations complémentaires concernant ce rapport ? Monsieur GIAMBIAGGI, je m'attendais au moins à une.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous pouvez compter sur moi madame CASADO. Je me permets juste de pointer une éventuelle coquille dont j'avais déjà parlé. Il s'agit de la page 33, le salaire moyen des employés de niveau 3 informatique, en chiffres romains. Je m'étonnais des différences importantes entre la moyenne pour les femmes et la moyenne pour les hommes, à la fois en 2021 et en 2022.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ?

Mme MAMAN, CFDT : Pour le congé sabbatique, est-ce que vous prenez la totalité des congés, même si la personne l'a arrêté en plein milieu ? Si une personne arrête son congé sabbatique au milieu et qu'elle reprend son travail, est-ce que vous comptez quand même en congé sabbatique dans la totalité ? C'était le dernier point que l'on avait abordé sur les congés sabbatiques. Non, ce n'est pas ça, c'est moi qui me suis trompée. Je n'ai pas vu la même chose, désolée.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Pour le questionnement de Monsieur GIAMBIAGGI, on a bien vérifié la donnée. Vous savez comme moi qu'en fonction de l'ancienneté, etc., on peut avoir des situations très différentes. Je vous confirme bien les chiffres.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ils ont une grille de classification. Ils ont des anciennetés différentes de nous. L'ancienneté, c'est deux fois 25 points, donc 50 points. 50 points, cela ne fait même pas 400 euros.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Ce ne sont pas que les points d'ancienneté. Lorsque vous avez moins d'ancienneté, vous avez aussi plus de pas de compétence, etc.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Combien y a-t-il d'agents au niveau 3 informatique, s'il vous plaît ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Il faudrait que l'on reprenne le chiffre au 31 décembre.

Mme HIMED, CFTC : Ils n'ont pas la même grille que nous.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ça aussi, c'est important à constater, avec cette nouvelle manière de découper les catégories. Avant les catégories que l'on avait, c'était : agent de direction, cadre, employé, vacataire, informaticien. Là, on assimile à employer en regroupant les trois grilles de classification. En effet, si on prend par exemple les cadres intermédiaires, on constate que l'agent a quand même un salaire plus important que la moyenne de sa catégorie. Après, un informaticien quand même, quand il arrive, il faut qu'il ait des notions d'informatique alors que, par exemple, quand vous recrutez un technicien de prestations, il peut n'avoir aucune expérience du métier.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On peut recruter des informaticiens sortant de l'école. Ils n'ont pas forcément de l'expérience.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, mais ils s'y connaissent en informatique, alors que quand on recrute un téléconseiller, il s'y connaît peut-être au téléphone, mais il ne s'y connaît pas en sécu.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Il s'y connaît en informatique, mais il ne s'y connaît pas forcément dans notre informatique. Il y a aussi de la formation. Il y a la découverte de nos outils.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je sais bien, mais c'est juste pour préciser que l'on constate qu'au sein de la catégorie, souvent, les informaticiens ont un peu plus. Après, il n'y a pas d'informaticien cadre supérieur, donc ça se comprend. C'est important à signaler.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : C'est noté Monsieur GIAMBIAGGI.

Mme MAMAN, CFDT : J'avais bien vu, dans le congé sabbatique à la page 15. Le congé sabbatique, on sait que c'est pour une durée bien précise. Là, on le considère comme une personne qui part en congé sabbatique, mais imaginons qu'une personne ne prenne pas son congé sabbatique entièrement, elle peut revenir. Vous le comptez quand même en congé sabbatique ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Si la durée supérieure à six mois, c'est ce qui est écrit.

Mme MAMAN, CFDT : Avant non ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Dans cet indicateur, non. Par contre, ce sera quand même un congé sabbatique, mais il n'apparaîtra pas dans cet indicateur. Cet indicateur ne cible que les absences de plus de six mois. C'est quand même codifié comme un congé sabbatique, mais ce n'est pas inclus dans cet indicateur. Ce périmètre d'indicateur n'a vocation qu'à venir mettre en exergue les absences de plus de six mois pour ces trois motifs.

Si vous avez en tête une situation, si celle-ci a duré moins de six mois, elle peut ne pas apparaître là-dedans. C'est possible, puisque c'est un choix qui est fait dans la définition de l'indicateur de ne pas recenser l'ensemble, mais de recenser seulement ceux de plus de six mois.

Mme LE CORFEC, Direction : Ou s'il a démarré au dernier trimestre 2022, par exemple, il ne sera pas pris en compte. Mais il sera pris en compte pour le bilan social 2023, pour le rapport 2023.

M. ROUCHAUD, CFTC : Il y a des tableaux, il y a des chiffres, excusez-moi, mais là – j'avais vu et je viens de recalculer ce qui a confirmé mon constat – en matière de pas de compétences, l'égalité entre les femmes et les hommes n'est pas réunie pour cette année. J'invite la Direction à avoir un point de vigilance là-dessus. Si vous prenez la page 30, il y a eu 258 femmes qui ont eu des pas de compétences et 31 hommes qui ont eu des pas de compétences. Si l'on fait une règle de trois proportionnelle au regard de l'effectif, les hommes devraient être à 46. Il n'y en a que 31 qui en ont eu. J'invite la Direction à un point de vigilance. Si les hommes ne candidatent pas dans un poste, c'est normal qu'aucun homme n'ait reçu. Ça, on est d'accord. Mais quand même, quand il y a des données globales comme ça qui ressortent... Ça aurait été défavorable pour les femmes, je l'aurais dit aussi, c'est la même chose. Je ne fais pas de sexisme, c'est juste que j'invite la Direction, quand même, à un point de vigilance particulier sur cette donnée. Là, ça commence à faire beaucoup quand même.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : J'entends votre vigilance. Je n'ai pas recalculé le chiffre. Ce que je peux vous confirmer déjà, c'est que cela fait bien l'objet d'une attention particulière. Au moment des expressions de propositions de pas de compétence, on s'assure que l'équilibre entre les hommes et les femmes soit préservé, de même entre les personnes qui sont à temps plein et les personnes qui sont à temps partiel, et également entre les employés et les cadres. Ce sont des éléments d'alerte. Vous comprenez que l'on peut ne pas toujours être exactement au point près à l'équilibre. En revanche, on n'avait pas identifié sur l'exercice précédent de déséquilibre. Là, le chiffre que vous avez recalculé, je revérifierai. Je peux vous assurer, Monsieur ROUCHAUD, que je prends bien note de vos éléments d'alerte et je ne peux que vous dire que la Direction partage cette vigilance et que nous essayons autant que faire se peut d'assurer ces différents équilibres lorsque nous sommes amenés à valider les propositions qui émanent de l'ensemble de l'encadrement pour essayer d'atteindre, au niveau de l'entreprise, cet équilibre.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Ce sont des constats que la CFDT fait et qu'apparemment vous faites aussi. Ce n'est quand même pas normal qu'aujourd'hui on ait encore une différence entre les salaires hommes de plus de 8 % par rapport au salaire des femmes, salaire moyen, alors qu'en 2020, on était à 7,2 %. En 2022, on est à 8,17. Cela veut dire que l'on est quand même loin d'aller sur une trajectoire qui devrait être la bonne. On va sur une trajectoire à l'inverse de ce que l'on attend.

Sur les niveaux, c'est pareil. On peut considérer que l'on a quand même plus de 37 % des effectifs hommes qui sont cadres. Chez les femmes, on n'est qu'à 32 %.

Sur les formations, on a un peu plus de 20 % des effectifs femmes qui ont été formés. 48 % des effectifs hommes ont été formés.

Sur le temps passé en formation – on est très attentif aussi à cela – le temps global de formation est quand même nettement supérieur quand on parle d'effectifs hommes. Ce sont nos calculs. La CFDT considère que la formation est importante. C'est un vecteur d'émancipation pour les femmes sur bien des points de vue et on ne peut pas se contenter, comme tous les ans d'ailleurs, que les hommes soient globalement mieux formés parce que, curieusement, ils sont moins, mais alors ils ont un temps de formation qui, rapporté à leur effectif, est plus important.

On attire l'attention sur la notion de salaire moyen. Il n'est pas normal qu'en 2020 les hommes gagnaient 7,2 % de plus et qu'en 2022 les hommes gagnent 8,17 % de plus. Ce n'est pas ce que l'on attend d'un organisme qui met en place des choses et qui est attentif à tout cela.

Nous vous rappelons ce que nous vous avons déjà dit et que j'avais formalisé à l'époque par un mail en vous demandant une négociation sur l'égalité hommes-femmes, puisqu'il nous paraissait important qu'à partir du moment où il y a eu un accord RSE national portant sur l'égalité hommes-femmes, il soit décliné localement puisqu'il y a quand même des petites choses qui nous interpellent. Nous voudrions aussi rappeler que ce sont les femmes qui sont le plus à temps partiel donc ce sont aussi les femmes qui avancent le moins vite. Elles avancent globalement moins vite, puisque nous avons quand même dix points d'écart sur une femme à temps plein et sur une femme à temps partiel. Il y a des choses qui doivent être revues. J'espère un jour avoir une réponse à mon mail du mois de décembre 2022 sur lequel je vous demandais cela, entre autres, puisque je vous demandais aussi pas mal d'autres négociations et je n'ai jamais eu de réponse.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour rebondir sur ce qu'a dit Madame PERRIOT LE-FUR à la fin de son intervention, il est vrai que quand on demande l'ouverture de négociations, ça n'aboutit pas, sauf éventuellement quand on pose un préavis, peut-être que cela se décante.

Ensuite, je voulais revenir sur les mesures individuelles. En 2022, 85,8 % des attributaires de points de compétences étaient des femmes. Donc on est un peu sur une surreprésentation de l'ordre de 2 %. En effet, c'est un taux qu'il faut suivre, qu'il faut regarder, mais il ne faut pas non plus que cela dicte vos décisions. En 2021, le taux était similaire avec 85,8. Florent, apparemment, fait des calculs. Mais comme en commission, j'aimerais bien te demander sur quel nombre d'effectifs tu te bases. Le total au 31 décembre ? Il est compliqué de se baser sur l'effectif total au 31 décembre, parce que dans l'effectif total au 31 décembre, il y a des gens qui sont arrivés en novembre ou décembre. Eux, ce n'est pas étonnant s'ils n'ont pas de point. C'est toujours très difficile.

Moi, j'avais dans l'idée, éventuellement, de prendre l'effectif au 31 décembre, d'enlever les CDD au 31 décembre et d'enlever les nouveaux CDI de l'année, mais c'est quand même assez compliqué de trouver mieux.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : D'où l'intérêt de négocier sur ce sujet-là qui pose question. Il y a quand même des petites anomalies. Ce serait bien que l'on puisse déterminer tous ensemble des indicateurs qui seront compris par tous et qui nous donneront la trajectoire effective de la Caisse, et nous pourrons éventuellement travailler sur tout cela.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Sur la question, bien entendu, nous n'allons pas en séance définir un nouvel indicateur en recalculant ces différents éléments. Je vous rejoins sur le fait que cela peut faire l'objet d'échanges complémentaires. Dans les éléments de négociation, ce que nous envisageons au regard du calendrier très dense que vous avez connu, puisqu'on ne vous avait pas répondu par écrit, mais on avait été amené à vous répondre quand même oralement à votre question. Le calendrier très dense du premier semestre ne nous avait pas laissé beaucoup de marges de manœuvre pour pouvoir ouvrir d'autres sujets de négociation. Ce qui est envisagé, c'est que l'on reviendra vers vous avec un calendrier d'une négociation sur le sujet pour fin 2023, début 2024.

Concernant votre remarque, Monsieur GIAMBIAGGI, je vous confirme, quand je vous disais que nous sommes vigilants sur l'équilibre et sur les taux, bien entendu, cela ne vient pas de dicter les décisions. En revanche, nous vérifions au moment des éléments de campagne qu'il n'y ait pas d'écart disproportionnés par rapport à ces différents indicateurs que nous essayons de suivre en termes d'équilibre, dont l'équilibre de la répartition des mesures entre les hommes et les femmes. Mais nous ne sommes pas en train de dénombrer, à la mesure près, combien cela ferait.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je n'avais pas fini. Je me permets de revenir. En effet, au moment où vous constatez le nombre d'hommes et le nombre de femmes qui ont été attributaires d'une mesure individuelle, il ne faut pas se dire « tant pis pour elle » et « tant mieux pour elle ». Il ne faut pas non plus tomber dans la discrimination positive.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On n'est pas là-dessus.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous me confirmez, Madame CASADO BOLIVAR, que quand vous embauchez, quand vous accordez une promotion, quand vous décidez de mettre en place une formation, vous n'avez pas d'a priori sur le sexe de la personne.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je vous confirme.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Comme je vous dis, point de compétence en 2022, 85,8 % de femmes et promotions en 2022, 84,6 % de femmes. Cela me semble correct. Cela va, je pense.

Ensuite, on est quand même dans un pays où, à compétences égales et à temps de travail égal, les hommes gagnent 15 % de plus que les femmes, mais on revient de loin. Cette statistique évolue très lentement, mais ça évolue. Il y en a une qui était intéressante, je me permettais de la dire. En 1982, 21 % des cadres en France étaient des femmes. En 2020, 43 %. On revient de loin, cela prend du temps.

La raison pour laquelle, en moyenne, les hommes gagnent plus que les femmes, c'est dans mon compte-rendu. Premièrement, plus on monte en catégorie – depuis 2019, c'est invariablement le cas – plus il y a d'hommes en pourcentage. Après, je vois les récentes nominations de coordonnateurs, je vois plein de femmes. C'est une très bonne chose.

Ensuite, il y a d'autres éléments. Les trois salaires les plus élevés, parce que les trois postes à responsabilité la plus haute dans l'entreprise sont trois hommes. Je ne ferai pas plus de commentaires. C'est comme ça, c'est comme ça. Ensuite, on constate qu'en moyenne, les hommes ont plus d'ancienneté.

Ensuite, même si cela ne joue pas beaucoup parce qu'il n'y a pas beaucoup d'informaticiens, il n'y a qu'une seule femme informaticienne, selon les éléments qui nous ont été communiqués. Cela va jouer un peu sur les moyennes par rapport aux agents des autres catégories où en proportion, il y a beaucoup plus de femmes. Je ne pense pas qu'il y ait un gros problème d'égalité hommes-femmes, mais en effet, comme dit Fabienne, si on pouvait faire une petite négociation ou quelque chose pour essayer d'affiner des indicateurs et trouver des manières plus évoluées pour éventuellement déceler des inégalités, je suis ouvert. Force Ouvrière est ouverte.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Effectivement, l'égalité hommes-femmes, chacun a sa vision de la vie et chacun fait ses propres calculs. Je rappelle juste que l'ancien accord qui avait

été conclu pour une durée de quatre ans, qui concernait l'égalité des chances, datait du 20 décembre 2019. Ce serait bien que la négociation commence avant la date d'échéance. Quand vous dites fin 2023, peut-être début 2024, je voudrais quand même m'assurer qu'au moins on le lance. Je vous alerte depuis un certain temps. Je voyais bien l'échéance arriver et que l'on n'avait rien fait dessus, c'est-à-dire qu'officiellement, pendant quelques mois, on va vivre sur aucun accord. Je trouve cela excessivement dommageable de la part d'un organisme de sécu. J'en prends acte. Je compte donc sur un début de négociation avant la date d'échéance de cet accord.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous nous rejoignons sur ce point, Madame PERRIOT LE-FUR. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ?

Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Pour tout ce que la CFDT a dit et dira après, c'est un vote défavorable.

Mme DOUIS, CFTC : La CFTC vote contre.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Force Ouvrière se permet de vous transmettre dans les délais impartis un avis motivé.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci beaucoup. Merci Morgane. Au regard d'une petite contrainte que nous avions eue, est-il possible de simplement faire avancer le point sur la mise en place du montant net social avant les deux points sur l'accueil, pour pouvoir libérer Alice DUCHER qui vient nous rejoindre ?

Point 10 : Mise en place du montant net social (*point 13 de l'ordre du jour*)

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous accueillons Alice DUCHER pour la présentation du point sur la mise en place du montant net social. Nous allons commencer par un petit *quiz*. Non, c'était une plaisanterie.

Mme DUCHER, Direction : Passons au montant net social.

Je remplace humblement Sylvette GAUTRON qui aurait dû vous faire cette présentation, mais qui a la chance et l'honneur d'être en vacances. Le montant net social, globalement, c'est une nouvelle rubrique du bulletin de paie qui a vocation à faire apparaître le revenu net après déduction de l'ensemble des prélèvements sociaux obligatoires. C'est le calcul, le périmètre. Cela a surtout vocation à permettre aux salariés d'avoir une visibilité directe sur ce qu'ils doivent déclarer, en particulier à la CAF, pour pouvoir éventuellement bénéficier de prestations de type prime d'activité, RSA, locations diverses, etc. Alors qu'aujourd'hui, il faut faire des calculs savants sur la base des informations que l'on peut trouver à gauche, à droite sur le bulletin de paie.

Le but du montant net social, dès juillet 2023, c'est de permettre aux salariés de ne plus avoir à faire ces calculs compliqués et qui peuvent éventuellement induire des erreurs de calcul de droits dans leurs prestations et dans un second temps, que ce montant soit directement transmis

aux organismes sociaux pour que les prestations soient attribuées automatiquement. Il y avait le prélèvement à la source pour la fiscalité. Là, c'est le pendant, c'est la prestation à la source. En gros, l'information devra arriver par le système d'information directement chez l'organisme social qui déclenchera le versement du droit sur la base de ce montant. C'est un truc qui se fait en deux temps. Là, le temps un, c'est juste l'apparition de cette nouvelle rubrique avec le montant et le temps deux sera la transmission automatique de l'information aux organismes sociaux.

Ce sont vraiment des éléments de calcul. Je veux bien les lire, mais franchement, cela ne vous dira pas grand-chose.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Si vous aviez toutefois, après lecture de ce document, des questions à formuler ou des éléments d'alerte, je vous propose de les prendre.

Mme LEBERNADY, CFTC : S'il y a des erreurs sur les calculs, comment ça se passe ? Ce sont des informations qui sont directement transmises au niveau de la CAF, c'est-à-dire qu'il y a des démarches, après, au niveau des personnes allocataires ? Je n'ai pas trop bien saisi. C'est tout pour le moment.

Mme BILAU, CFTC : J'ai un petit peu de mal à comprendre. Est-ce que je peux donner un exemple personnel, parler de mon cas pour essayer de comprendre ? Une personne, par exemple, qui touche une prime d'activité, du coup, ce montant-là sera transmis directement à la CAF. Il n'y aura plus de déclaration trimestrielle ou est-ce que ce sera toujours à la personne de remplir ? La différence entre ce qui était habituellement transmis et le montant indiqué, la différence, pour moi, est énorme. Je me dis que la personne va toucher plus de prime d'activité si elle déclare ça. J'ai un peu de mal entre le salaire net et ça, si vous pouvez m'éclairer.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai deux questions, j'ai le droit ? Un exemple, un cas, qui n'est pas le mien. Une personne qui ne perçoit rien, pas d'aide de la CAF, rien, est-ce qu'elle peut refuser que l'on transmette ces informations ou est-ce qu'automatiquement ce n'est pas transmis puisqu'elle ne perçoit rien d'un autre organisme ?

Deuxième question, un exemple, une personne qui ne perçoit rien et qui aurait peut-être des droits, comment ça se passe quand vous transmettez le montant net social et que la personne n'est plus connue de la base ? Est-ce que l'administration se rapproche d'elle ? Une personne qui ne perçoit rien actuellement, mais qui a perçu il y a 10 ou 15 ans, quand vous transmettez le montant net social à l'organisme, est-ce que l'organisme se rapproche de la personne en disant « on a eu une transmission de votre employeur » et fait le calcul ? On aurait peut-être un droit.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'était ma première question, mais vous l'avez dit. C'est bien une première étape vers ce que l'on appelle la solidarité à la source.

Quand cette idée avait émergé, ils en avaient déduit que s'ils mettaient en place cela, c'est-à-dire demander à l'employeur de faire le boulot, cela leur permettrait de réduire de plus de la moitié l'effectif dans les CAF. Je précise également qu'il y a un certain nombre d'organisations patronales qui y sont très opposées. Ma question était la suivante : à quel point le CNGP va-t-il être impacté ?

Ensuite, je suis sur la diapositive 9. On est quand même sur quelque chose qui vise une harmonisation pour toutes les entreprises, peut-être aussi un moyen de lutter contre une

éventuelle fraude et c'est censé être carré. Quand, sur la diapositive 9, on constate, « à notre sens, pour leur fraction exonérée, les participations des employeurs ». Le « à notre sens » m'embête. Si c'est soumis à interprétation, ce n'est pas si carré que cela. Je constate que vous n'êtes pas rédactrice du PowerPoint, mais ce « à notre sens » me pose un gros problème.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je reviens au diaporama. Depuis tout à l'heure, on dit que cela doit être transmis à d'autres organismes, mais on ne parle que de la CAF. Or dans le *slide*, il est dit que ce sera transmis aux organismes collecteurs via la DSN. Qui sont exactement ces organismes collecteurs en dehors de la CAF, parce qu'apparemment, il n'y a pas que la CAF qui est ciblée ? Si je reviens aussi au *slide* numéro neuf par rapport à la définition du montant net social, on nous donne les éléments qui sont à exclure de ce calcul. Il y a plusieurs éléments qui, apparemment, ne devraient pas impacter ce que l'employeur doit reverser au niveau de la dotation globale de fonctionnement du CSE. J'aimerais bien qu'on me le confirme.

Mme DUCHER, Direction : Je n'ai pas compris.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Par exemple au niveau des avantages en nature exonérée, cotisations – exemple : avantages tarifaires, avantages liés aux activités sociales et culturelles du CSE, etc. Nous n'avons aucun avantage en nature exonéré, il me semble – tout ce qui est exclu l'est déjà aujourd'hui et n'aura pas d'impact sur la dotation normale que doit reverser l'employeur pour la dotation globale du fonctionnement du CSE.

M. ROUCHAUD, CFTC : Par rapport à ce net social, ce qui est intéressant, c'est que l'on s'aperçoit que l'on paye quand même énormément de cotisations, parce que quand on additionne l'ensemble des éléments des rémunérations et que l'on soustrait derrière l'ensemble des cotisations, le net social n'est pas si élevé que cela. On s'aperçoit quand même que l'on a une convention collective où l'on paye énormément de cotisations. Cela contribue à la collectivité, c'est bien, mais il y a d'autres conventions collectives où ils en payent moins puisque l'on cotise sur tous les risques, notamment le chômage. Cela permet de mettre en évidence que les cotisations sont quand même assez importantes.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? On va passer aux réponses.

Mme DUCHER, Direction : Il y avait une première question de Madame LEBERNADY. S'il y a une erreur, comment cela se passe-t-il ? Je vous dirai que cela se passe comme aujourd'hui quand il peut y avoir des erreurs sur des éléments de calcul de paie. Ce sont des choses qui arrivent. Le salarié sera amené à faire une réclamation auprès de la GAP, comme malheureusement, cela arrive quand même de temps en temps. Ce sera tout à fait le même *process*. S'il y a des erreurs, il y aura une prise de contact du salarié avec le service de gestion administrative du personnel.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Je voyais plus cela en termes d'impact justement sur la Caisse d'allocations, etc. Je l'ai perçu comme ça, mais je ne sais pas si c'était l'objectif de ta question.

Mme DUCHER, Direction : S'il y a une erreur, effectivement, cela va avoir une influence sur le calcul du droit qui sera versé par l'organisme prestataire, de la même façon qu'aujourd'hui, si un salarié fait une erreur de calcul dans l'information qu'il remonte, qu'il déclare trimestriellement à la CAF par exemple, cela va avoir une influence aussi sur le droit.

Là, le calcul est fait par l'employeur dans un premier temps. Je rappelle que sur cette première partie, sur 2023, il n'y a pas de transmission automatique. Donc sur cette première partie 2023, la déclaration restera toujours à la main du salarié. On aura aussi ce temps là pour se familiariser avec la notion au niveau du CNGP. S'il y a une erreur, cela aura le même impact qu'aujourd'hui quand il y a une erreur de calcul réalisée par un salarié ou qu'il y a une erreur sur un bulletin de paie ou sur un salaire. Après, c'est rectifié et on rectifie la déclaration que l'on fait auprès de l'organisme allocataire.

Je reprends le fonctionnement. Il y a plusieurs questions qui avaient tourné autour de cela. Il y a deux temps dans le fonctionnement. Il y a un premier temps qui est de mettre à la disposition du salarié ce montant net social. Après, le salarié l'utilise auprès d'organismes sociaux prestataires pour obtenir une prestation avec un montant qui va varier en fonction de cette prestation. Aujourd'hui, on est toujours dans un système de démarche – je parle principalement de la CAF, parce que c'est beaucoup pour la CAF – du salarié qui est un allocataire vis-à-vis de la CAF, qui va faire sa démarche, va faire sa déclaration trimestrielle, va demander une prestation, etc. Ensuite, il y a le temps deux.

Je me suis mal exprimée quand j'ai dit tout à l'heure que c'est transmis à la CAF. Ce n'est pas transmis à la CAF. L'organisme collecteur est l'URSSAF. La DSN, la déclaration sociale nominative, est l'outil que l'on utilise pour transmettre à l'URSSAF tous les événements de vie, de contrat et de paie du salarié, donc une embauche, les déclarations de salaire, etc. Tout cela, aujourd'hui, ça passe par les organismes collecteurs, c'est-à-dire les URSSAF et la DSN. Par exemple, quand il y a un arrêt maladie aussi, ce qu'on appelle une DSN événementielle, on fait des DSN, etc. Cela passera aussi par la DSN, de la même façon. Après, c'est l'URSSAF qui va dispatcher ces informations. L'URSSAF dispatche plein d'informations. Elle va dispatcher des informations à l'assurance retraite pour calculer et consolider les carrières, elle va donner des informations aussi que l'on retrouve ici dans le traitement des IJ. Elle va donner des informations aussi, en 2024, à la CAF sur les revenus des salariés. Elle en donne déjà une partie, mais pas à tout. Cela vient compléter les éléments de rémunération dont la CAF a déjà aujourd'hui connaissance via ce système qui s'appelle la DSN – dont Céline parlerait mieux que moi. C'est l'URSSAF qui centralise toutes les données et qui, après, va donner à chaque organisme prestataire les informations dont il a besoin pour calculer les droits. Ce sont toutes les branches de la Sécu qui sont concernées.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Pour être bien clair, l'employeur n'envoie pas cela à la CAF. C'est l'URSSAF.

Mme DUCHER, Direction : Oui, j'ai pris l'exemple de la CAF parce que c'est le plus prégnant pour les salariés.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Ce n'est même pas l'URSSAF qui envoie, c'est la DSN. Les employeurs remontent via le *package* DSN ces données-là. L'URSSAF va en chercher certaines pour ses besoins et les autres organismes prestataires vont en chercher d'autres pour leurs besoins. Cette donnée-là sera accessible pour les organismes prestataires, puisqu'à chaque fois, chaque donnée est verrouillée strate par strate pour être accessible à telle ou telle en fonction des besoins.

Mme DUCHER, Direction : Tous les organismes prestataires n'ont pas du tout besoin des mêmes infos dans les DSN.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Tout est extrêmement verrouillé pour que chacun n'ait accès qu'à l'information. Cette information remontera bien via la DSN et sera accessible à ceux qui en ont besoin, dont la CAF.

Mme DUCHER, Direction : Surtout, j'insiste beaucoup sur la CAF, parce que c'est principalement la CAF, la prime d'activité, les allocations, les APL, etc. qui sont dépendantes d'actualisation très régulière des revenus.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je vais reformuler ma question. Ce que vous expliquez à l'instant, cela fait un peu comme chez nous, les dossiers CMU, quand les gens le font sur le compte Ameli par exemple, et que vous récupérez les données sur le Pôle Emploi. Cela ne va pas du tout être : on reçoit une information, donc on donne des droits à telle personne.

Mme DUCHER, Direction : Si, l'objectif final, c'est bien ça. L'objectif final, c'est bien la mise en œuvre de ce qu'évoquait Monsieur GIAMBIAGGI, ce qu'ils appellent la solidarité à la source. Aujourd'hui, différentes études constatent un non-recours aux droits très important, variable en fonction des types de droits, mais notamment aux droits CAF et notamment à la prime d'activité. Le non-recours au droit, ce sont des gens qui pourraient avoir, mais qui ne demandent pas. La solidarité à la source, c'est qu'à partir du moment – je prends toujours l'exemple de la CAF – où votre revenu et votre composition familiale vous permettraient de bénéficier de la prime d'activité à un montant x, la CAF va déclencher le droit et elle va vous le donner. C'est le principe. Ce n'est pas fait encore. On n'est pas en janvier 2024, mais l'objectif de la réforme et du montant net social, c'est cela.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : La première étape, c'est tout de suite, pour que cela apparaisse plus clairement pour les personnes dans le cadre de la déclaration qu'ils sont amenés à faire. La deuxième étape, c'est que ce soit transmis directement, donc ils n'aient plus à déclarer cet élément-là quand ils vont solliciter le droit. La troisième étape, c'est que le droit leur soit attribué automatiquement. Cette troisième étape n'est pas encore mise dans le temps. La première étape, on sait que normalement, elle doit prendre fin avec la fin de cette année, puisque l'on passera sur la deuxième étape de transmission automatique sur l'année prochaine. Est-ce que c'est plus clair ?

Mme DUCHER, Direction : Il y avait une question : est-ce que l'on peut refuser que les éléments soient transmis à la CAF ? Ce n'est pas à la CAF, vous l'avez compris. Non, on ne peut pas refuser. C'est un des blocs de la DSN, de la même manière que l'on transmet via la DSN toutes vos cotisations, le montant sur telle branche, sur tel risque, on va transmettre aussi le montant net social, mais en réalité, qui n'est qu'un calcul. Ce n'est pas une donnée que vous n'auriez pas pu reconstituer vous-même avec vos bulletins de salaire. Encore qu'il faille quand même s'y connaître en bulletin de salaire. Ce n'est pas un truc nouveau. C'est simplement une mise en forme d'un calcul pour faciliter la vie des salariés. On ne pourra pas s'opposer à ce que ce soit transmis.

J'ai reparlé de la solidarité à la source. Ensuite, on avait une question sur l'impact sur le CNGP. Ce type de réforme s'accompagne d'évolutions du système d'information. En principe, ce sont des trucs qui vont se calculer tout seuls. Les bulletins de salaire ne sont pas faits à la main, rubrique par rubrique, par les collègues du CNGP. Cela fait partie des éléments d'évolution du SIRH qui se font à chaque fois qu'il y a des évolutions de cette nature. Il y aura des évolutions du SI, puisqu'encore une fois, c'est juste un calcul d'éléments déjà existants.

Est-ce que c'est aussi un moyen de lutter contre une éventuelle fraude ? Ce n'est pas à moi de le dire, mais il est certain que ce n'est pas inutile. En tout cas, ce n'est pas comme cela que c'est présenté.

Le « à notre sens », vous avez compris, j'avoue, j'ai rajouté deux ou trois trucs, mais c'est un diaporama de la CNAM. Le « à notre sens » est national.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est rassurant.

Mme DUCHER, Direction : Oui, c'est rassurant puisque vous parliez d'homogénéité. En tout cas, on sera homogène dans le réseau de l'Assurance maladie. Vous voyez que j'ai quand même changé de logo. J'ai fait quelques modifications un peu locales. C'est bien un diaporama de base nationale. C'est vrai que l'on ne fait pas souvent de format diaporama et je le trouvais assez bien fait, pour être honnête.

Je continue. Qui sont les organismes collecteurs ? On a répondu, Madame RODRIGUES-MARTINS. C'est la DSN qui vient alimenter plein d'organismes.

Est-ce que ce qui est exclu aura un impact sur quelque chose ? Non. Ce sont juste des éléments qui sont exclus du calcul au titre de ce qui est pris en compte par les organismes prestataires pour calculer des prestations. Donc cela n'a absolument aucun impact sur la masse salariale. Cela n'a d'ailleurs aucun impact sur ce qui est versé aux salariés. Encore une fois, c'est juste du calcul. C'est juste un élément de référence, de la même façon que vous avez le net fiscal sur votre bulletin de paie pour pouvoir faire votre déclaration d'impôts – qui d'ailleurs normalement est préremplie puisque là aussi, il y a de la transmission automatique – là, vous allez avoir un net social qui va vous permettre de faire plus facilement vos déclarations sociales.

Effectivement, je vous rejoins, on se rend compte du poids des cotisations, puisqu'il y a quand même un sacré différentiel entre ce montant net social et ce que l'on perçoit. Ce n'était pas vraiment une question. Mais c'est normal, c'est ce qui alimente notre système.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce que l'on a fait le tour de vos questions ?

Mme LEBERNADY, CFTC : Quel est l'impact par rapport au CNGP ? Il n'y en a pas ?

Mme DUCHER, Direction : On ne peut pas dire qu'il n'y en a pas parce qu'il y a une nouveauté, mais par contre, il y a une évolution du SIRH qui permet d'ajouter cette rubrique dans les bulletins de salaire. Les bulletins de salaire ne sont pas faits manuellement, c'est ce que je disais tout à l'heure, donc c'est un truc qui va se calculer. Le bulletin de salaire est un remoulinage d'informations qui, après, est mis en forme. Cela va se calculer avec une évolution du SIRH.

Mme LEBERNADY, CFTC : Ils ont une formation, il y a quelque chose par rapport à cela ?

Mme DUCHER, Direction : Non, il n'y a pas besoin de formation.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : C'est du paramètre dans l'outil.

Mme DUCHER, Direction : Ils vont quand même avoir une information parce qu'évidemment, le bulletin de salaire va changer. Vous le voyez d'ailleurs, on voit que le truc apparaît très bien, de la même façon qu'il y a le net fiscal.

En termes d’information vis-à-vis des salariés, c’est juillet, le premier BP qui comportera cette rubrique. Un peu avant la diffusion du BP, on diffusera un *flyer* à l’ensemble des salariés sur cette nouvelle rubrique.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Justement sur le *flyer*, c’est une question que je voulais poser et j’ai oublié. On ne l’aura que sous format dématérialisé ? On ne l’aura pas en papier ?

Mme DUCHER, Direction : Non, on ne peut plus mettre des *flyers* en papier parce que, pour le moment, dans le lot 1 du coffre-fort numérique, on ne peut pas faire d’ajout de pièce jointe. On pourra le faire ultérieurement, donc on ne peut pas le faire pour l’instant. On va plutôt le faire en dématérialisé. Par contre, on le mettra aussi sur l’extranet pour les collègues qui sont en suspension de contrat.

Je me suis mal exprimée. Il y aura un *push mail*. Je n’ai pas dit sur le calendrier. Le premier, c’est le bulletin de salaire du mois de juillet qui aura cette rubrique. On enverra un *push mail* d’information avec ce *flyer* à l’ensemble des salariés dans la semaine du 17 juillet, donc la semaine qui précède le dépôt du bulletin de salaire sur le coffre-fort numérique ou la remise papier pour ceux qui sont concernés par la remise papier. On mettra aussi le *flyer* accessible sur le bandeau intranet, sur Liam et sur la page d’accueil de l’extranet pour les salariés qui sont en suspension de contrat. Ensuite, il y a la deuxième étape de janvier 2024 avec la transmission.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous avons fait le tour de vos questions ? Merci à tous. Merci Alice. Elle est à la hauteur de Sylvette GAUTRON.

Mme DUCHER, Direction : Elle n’aurait pas été beaucoup plus bavarde que moi, Sylvette. Merci à tous. Bonne fin de journée.

Point 11 : Point d’étape sur le déploiement des rendez-vous téléphoniques

M. ARNAUD, Direction : Je vous propose que l’on aborde le point 11 de notre ordre du jour, relatif à un point d’étape sur la mise en œuvre de l’offre de service des rendez-vous téléphoniques. Nous aurons une deuxième information juste après, qui concerne aussi l’accueil et une expérimentation qui sera menée sur les espaces libre-service.

Ce point-là, juste pour rappel, il fait suite à une demande des élus d’avoir un retour d’information sur cette offre de services qui était déjà mise en place antérieurement au sein de la Caisse, mais qui a pris un nouvel essor depuis l’ouverture sur le compte de la possibilité de prendre des rendez-vous téléphoniques directement par les assurés. Pour présenter ces deux notes, Johana CASTRIQUE nous a rejoints. Je lui cède la parole pour quelques éléments de présentation et surtout, on répondra à vos questions ensuite.

Mme CASTRIQUE : Bonjour à toutes et à tous.

Effectivement, l’idée était de refaire un point sur le déploiement des rendez-vous téléphoniques, un point qui avait déjà été abordé en 2021, en octobre 2021 pour être tout à fait exact. Comme le disait Monsieur ARNAUD, le déploiement des rendez-vous téléphoniques a pris un essor particulier cette année du fait de la publication d’une lettre réseau qui est la LR-DDO 81/2023.

Pour balayer très rapidement les éléments de contexte qui présupposent cette organisation, le premier élément dans l'analyste, c'est que l'on a vu un essor du déploiement du compte Ameli, puisque près de 86 % de la population val-de-marnaise a désormais un compte Ameli. Première chose.

Deuxième chose, le développement de l'offre d'accueil autour du rendez-vous s'est étoffé. Il est monté en gamme avec une professionnalisation accrue et le développement du contact préparatoire qui a permis à un certain nombre d'assurés de ne plus avoir à se déplacer au sein de nos accueils, du fait notamment de la conclusivité, c'est-à-dire la capacité à apporter une réponse à nos assurés avec ce contact préparatoire.

Dernier point, c'est l'augmentation des rendez-vous téléphoniques qui est plébiscitée par les assurés, puisque j'ai regardé, en 2021, préalablement au déploiement des rendez-vous téléphoniques, un sondage avait été envoyé aux assurés pour mesurer ou non l'attente, en tout cas si les assurés le plébiscitaient. Les retours étaient extrêmement positifs. Il y avait une attente en matière de rendez-vous téléphoniques.

Dans le même temps, il s'agit de ne pas se déconnecter des assurés. En 2021, là encore, une présentation avait été faite sur le maillage territorial de l'accueil physique en s'appuyant sur un diagnostic socio-économique. Finalement, on avait rebattu les cartes et l'organisation de l'accueil, c'est 5 points d'accueil, 19 permanences au lieu de onze – on voit qu'on est quand même encore très proche de nos assurés – et un lien étroit avec les agences France Services. Voilà pour dresser globalement ce qu'est l'accueil physique aujourd'hui au sein de la CPAM du Val-de-Marne.

Pour autant, la CNAM nous a fait une petite surprise qui avait été annoncée, mais dont on avait assez peu de perspectives. Au mois de février, les rendez-vous téléphoniques ont été ouverts au compte Ameli. Jusqu'ici, les rendez-vous téléphoniques étaient positionnés par la PFS. À partir de cette année, cela a été positionné sur le compte Ameli, donc les assurés ont pu prendre par eux-mêmes les rendez-vous téléphoniques. On s'est rendu compte que c'était un véritable enjeu.

Comme je le disais, c'était plébiscité puisque quand bien même les délais d'attente pour un rendez-vous téléphonique étaient plus importants qu'un rendez-vous physique, les assurés s'orientaient vers le rendez-vous téléphonique. Premier élément d'analyse. En plus de se positionner davantage sur du rendez-vous téléphonique, quand un assuré prend un rendez-vous téléphonique, il l'honore davantage. C'est-à-dire qu'aujourd'hui, en tout cas au regard des données que l'on a pu extraire, 46 % des assurés qui prennent un rendez-vous physique se rendent effectivement au rendez-vous physique, contre 76 % pour les rendez-vous téléphoniques. C'est la première analyse.

Deuxième analyse, on voit qu'il y a un besoin des assurés, que c'est plébiscité. On voit que cela a été ouvert via le compte Ameli, décision nationale. Comment la CPAM du Val-de-Marne y va-t-elle ? L'idée était de ne pas partir la fleur au fusil. Première étape, c'était de voir ce qu'avaient fait les autres caisses d'assurance maladie au sein du territoire. Vous le voyez dans la note, on vous a mis la CPAM du Rhône et la CPAM de Nice, deux modèles assez différents. CPAM du Rhône qui a fait évoluer sa politique de rendez-vous en transformant de masse le rendez-vous physique en entretien téléphonique. Pour être tout à fait clairs, ils n'ont ouvert que le rendez-vous téléphonique sur le compte Ameli. Les rendez-vous physiques sont positionnés

par la PFS. La CPAM de Nice, finalement, s'est aussi appuyée sur du rendez-vous et de l'autonomisation des assurés en libre-service.

Ensuite, on s'est dit : comment fait-on pour y aller ? Pour positionner des rendez-vous téléphoniques, on s'est fixé une règle. Ce qui prime, c'est le besoin des assurés au regard d'un certain nombre de critères préalablement déterminés.

Premier élément, comment mesure-t-on la satisfaction des assurés ? Délai d'obtention d'un rendez-vous. Dès lors que les délais d'obtention d'un rendez-vous téléphonique sont plus élevés que pour obtenir un rendez-vous physique, dans ces cas-là, on ouvre davantage de box sur du rendez-vous téléphonique et inversement. Si les délais sont plus longs pour obtenir un rendez-vous physique, on enlève des rendez-vous téléphoniques pour se positionner et offrir davantage de box sur du physique.

La deuxième chose, c'est le taux de rendez-vous honorés. Si on se rend compte que les assurés vont honorent davantage les rendez-vous téléphoniques, comment organise-t-on l'offre de boxe ?

Le troisième élément est notre capacité à proposer des box, c'est-à-dire les ressources disponibles. Le quatrième élément est la satisfaction des assurés, puisqu'aujourd'hui, la CNAM nous permet de mesurer à chaud le taux de satisfaction sur chacun des canaux de contact. Ce sont ces quatre éléments qui nous ont permis d'orienter la décision en matière de choix entre rendez-vous téléphoniques et rendez-vous physiques.

Ce qui m'amène au point B, c'est-à-dire : quelle a été l'organisation locale telle qu'elle a été décidée de prime abord avant les discussions ? C'était de positionner des rendez-vous téléphoniques uniquement sur le compte Ameli, première chose. Les rendez-vous physiques seraient positionnés par la PFS et il y aurait un box d'urgence systématiquement ouvert sur chacune des agences, de façon à pouvoir accueillir les assurés qui seraient en rupture de droit de soins ou qui seraient en rupture numérique. C'est la décision telle qu'elle avait été prise auparavant.

Au regard des discussions qui ont pu émerger suite à cette décision, il a été décidé de garder toujours les mêmes critères pour planifier des rendez-vous physiques et téléphoniques. Ce qui a été décidé hier par la Direction – je parle sous couvert de Monsieur ARNAUD et de Madame CASADO BOLIVAR – c'est d'ouvrir davantage de rendez-vous physiques à compter du 4 juillet après-midi, première chose. Deuxième chose, c'est que là où auparavant on ne permettait aux assurés de ne prendre que des rendez-vous téléphoniques via le compte Ameli, désormais, via le compte Ameli, depuis aujourd'hui, ils peuvent prendre des rendez-vous également physiques. Deuxième engagement de la Direction, c'était qu'outre le rendez-vous d'urgence, on ouvre un deuxième box sur chacune des agences, en moyenne. Il faut considérer cela sur une période globale. Il y aura des jours où ce sera plus, des jours où ce sera moins, mais le point d'atterrissement, c'est de se dire qu'en moyenne, il y aura toujours deux box ouverts sur chacune des agences : un box d'urgence et un box de rendez-vous pris via le compte Ameli. Voilà la décision qui a été prise, sachant que chaque rendez-vous physique fait l'objet d'un contact préparatoire à J, qui était l'organisation qui était mise en place avant l'expérimentation du tout rendez-vous téléphonique.

Ce qui m'amène au troisième point, l'impact RH et les conditions de travail. On s'était attaché à vous montrer que l'expérimentation qui visait à ouvrir davantage de rendez-vous

téléphoniques n'avait pas d'incidence, si ce n'est le fait que la journée de préparation de rendez-vous a été remplacée par du rendez-vous téléphonique, donc du contact sortant. Pour les agents fixes, il n'y a pas d'impact du déploiement du rendez-vous téléphonique, puisque la répartition de trois jours de *front-office* et deux jours de *back-office* est bien maintenue. Pour les équipes mobiles de réserve, c'est toujours jusqu'à cinq jours d'accueil, avec une répartition entre l'accueil en agence, l'accueil en permanence et/ou le BO si le planning le nécessite.

Nous avons aussi indiqué qu'il n'y avait pas d'impact sur les règles de versement de la prime de fonction telle que définie par l'article 23 de la convention collective.

Deuxième point, ce sont les conditions de travail, de façon à garantir de bonnes conditions de travail. Première chose, c'est l'aménagement des espaces dédiés. Lorsque les agents d'accueil sont au téléphone, il n'est pas rare que la voix porte, que ça puisse être dérangeant, à la fois pour les agents eux-mêmes et pour les assurés. Dans ce cadre-là, des panneaux acoustiques ont été installés. Il y a aussi une expérimentation de casques qui permettent d'annuler le son ambiant, de façon à ce que l'assuré n'ait pas à entendre les bruits aux alentours.

Deuxième chose, c'est la fourniture de casques de meilleure qualité. Là aussi, ça a été une discussion hier qui s'est tenue. Il y a eu une première expérimentation – Céline CASADO BOLIVAR me complétera – de casques et finalement, les modalités de déploiement sont tributaires de conditions techniques.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je ne te sens pas bien à l'aise, Johana.

Mme CASTRIQUE : C'est sur Champigny et Thiais. Au préalable, pour basculer sur les casques de la PFS, il faut que l'on utilise le réseau SETIAM. Aujourd'hui, on a trois agences qui ont basculé sur SETIAM : Champigny, Thiais et Mont-Mesly.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On a deux agences où l'on pourra déployer les casques : Thiais et Champigny. Les tests sont en cours. Sur Mont-Mesly, on n'a pas les postes parce qu'il y a le réseau et il y a l'achat des téléphones pour que l'on puisse connecter le casque. Sur Mont-Mesly, a priori, c'est possible aussi puisqu'il a basculé. En revanche, il faut que l'on change les téléphones. On doit passer par un prestataire pour faire cela. Sur les deux autres agences, on va voir dans quelle mesure on peut accélérer le programme de bascule qui était prévu et pouvoir les doter aussi de casques, sur Ivry et Villejuif, au plus tard au mois de septembre.

Mme CASTRIQUE : C'est exactement ce que je voulais dire. La troisième étape est la façon dont on accompagne le changement. On sait que c'est un virage qui est en train d'être pris. On en a conscience et on ne peut pas y aller tout seul. C'est pour cela que finalement, on avait proposé, à l'occasion d'une réunion de service, de pouvoir faire participer les agents d'accueil qui le souhaitaient à des groupes de travail. On sait ce que l'on veut faire. On sait, sur certaines situations, comment on veut y aller, mais il y a d'autres items sur lesquels on a besoin d'éléments complémentaires. C'est pour cela que l'on a proposé des groupes de travail à la fois sur comment prendre mieux en charge les demandes urgentes. On s'est rendu compte qu'on avait un sujet de filtrage en ELS où, du coup, cela peut accentuer des difficultés d'accès aux droits et aux soins des publics les plus fragilisés. Comment s'y prend-on ?

On a un sujet aussi au niveau de la PFS. On se rend compte qu'il y a moins de rendez-vous d'urgence qui ont pu être pris par les agents de la PFS. Comment y va-t-on ?

On se rend compte que tous les agents d'accueil ne positionnent pas des rendez-vous d'urgence à J ou J+1. Que peut-on faire pour améliorer cette offre de service ?

On a un deuxième volet sur la formation métier des agents d'accueil pour essayer d'améliorer notre niveau de réponse, aller plus loin, ce que l'on appelle du N1+. Il s'agissait d'organiser des groupes de travail pour préciser un certain nombre de choses et coller au plus près des attendus. J'ai terminé.

Mme MAMAN, CFDT : Cette nouvelle organisation, vous l'avez décidée sur un laps de temps pour voir ce que cela donne et voir à ce qu'elle soit modulée ou est-ce que c'est vraiment du définitif ?

Mme DOUIS, CFTC : Plusieurs choses. Lors de la réunion avec le DG le vendredi 23, il n'y avait aucun volontaire sur les agents d'accueil pour les groupes de travail. Est-ce que, depuis, des agents se sont portés volontaires ? Si oui, combien ? Je me retrouve un peu en difficulté, Madame CASTRIQUE, parce que tout ce que j'avais posé comme question, vous avez répondu. Juste une chose. Est-ce qu'il est possible d'avoir les avis de la CPAM du Rhône et de Nice pour avoir leur ressenti, puisqu'on n'a jamais abordé le cas ? Pour le moment, pour moi, cela s'arrêtera là. À voir si j'ai d'autres questions par la suite.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On aimerait bien avoir un retour régulier sur les nombres de box ouverts téléphoniques, physiques. Un point assez régulier. Vous aviez fait un questionnaire. Vous vous souvenez, Madame CASTRIQUE ? Vous nous aviez soumis un questionnaire. Il n'y avait pas les questions dans le point à l'ordre du jour. Les résultats, on ne les a pas eus, je crois. Apparemment, ils ont été donnés aux agents, mais les élus ne les ont jamais eus à mon souvenir. C'est dommage, c'était en mars 2022 et on attendait un peu ça. On avait déjà demandé.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je n'ai pas vu d'autre main levée pour l'instant. On va déjà procéder à ces réponses.

Mme CASTRIQUE : L'organisation telle qu'elle prévalait, c'est-à-dire n'ouvrir que du rendez-vous téléphonique via le compte Ameli et ne positionner les rendez-vous physiques que via la PFS, c'était une expérimentation et on voulait voir comment cela agissait sur les indicateurs. Là, le tout rendez-vous téléphonique via le compte Ameli, on a clôturé. On ouvre désormais les rendez-vous physiques via le compte Ameli.

Après, comme je le disais, pour nous, ce qui guide la décision sur l'ouverture de box physiques ou téléphoniques, c'est vraiment l'assuré. C'est le point de départ. Les délais d'attente, la satisfaction et notre capacité à prendre en charge des rendez-vous. Finalement, il y aura toujours une modulation des rendez-vous téléphoniques et physiques. Ce n'est pas une organisation figée puisque cela dépend effectivement des délais. Ce sur quoi on s'est engagé, c'est d'avoir toujours en moyenne deux box physiques sur une période glissante. C'est vraiment l'organisation telle qu'on l'envisage.

M. ARNAUD, Direction : Ce qui ne variera pas dans la stratégie nationale qui est portée par l'Assurance maladie dans l'ensemble du réseau, c'est de s'appuyer sur le rendez-vous téléphonique comme un outil de conclusivité. C'est vraiment porté de manière très forte dans la stratégie d'accueil. Après, vous me direz que la stratégie d'accueil varie dans le temps. On a eu plusieurs phases, mais on est aujourd'hui dans un point qui ne saurait être ignoré. En revanche, les proportions, l'utilisation, etc., tout cela est amené à bouger dans le temps parce

que ce qui est attendu, c'est que les rendez-vous téléphoniques ne soient pas uniquement portés par l'accueil. Ce sont des choses sur lesquelles on va travailler aussi. Les rendez-vous téléphoniques *back-office*, les rendez-vous téléphoniques sur la PFS aussi, même si dans un premier temps, on n'est pas encore prêts. Il faudra rentrer aussi dans des expérimentations. Ça, ce sont des éléments qui vont bouger. De même, il y a d'autres variables qui vont amener à faire bouger. On s'est rendu compte au cours de l'expérimentation du 100 % rendez-vous téléphoniques sur le compte Ameli – qui avait une logique qui était de dire que pour les assurés les plus autonomes, on va leur proposer cela en première intention et si ça ne marche pas, si on n'arrive pas à répondre à leurs souhaits par téléphone, on les reverra vers l'accueil, un peu comment on faisait avec le contact préparatoire – que ça ne permettait plus l'accès facile des assurés sur les rendez-vous physiques.

Comme le disait Johanna, on va aujourd'hui retravailler avec les agents d'accueil sur les conditions d'accessibilité des rendez-vous physiques. Pour moi, nous ne sommes pas dans une forme de stabilité. Nous sommes dans une forme où il y a des éléments de notre modèle d'accueil sur la PFS, sur l'accueil physique qui sont en train de bouger en lien avec les orientations nationales et en lien surtout avec ce que nous retournent les assurés et leurs attendus. Cela va prendre un peu de temps avant de trouver une organisation qui soit complètement équilibrée.

Mme CASTRIQUE : Pour répondre à Madame DOUIS, si les agents se sont portés volontaires. Je n'ai pas la liste exhaustive, mais je sais que des agents se sont portés volontaires et je ne sais pas combien. Pour autant, il y a une remarque qui avait été faite. Pourquoi seuls quelques agents seraient-ils force de propositions au détriment d'autres ? C'est pour cela que l'on va changer de braquet et qu'on va l'organiser à l'occasion d'une réunion de service. On va faire des ateliers sous forme de séminaires. C'est ce que vous avez proposé. On entend ce que vous nous dites. L'idée est que tous les agents participent sous forme de séminaires. On ne veut pas y aller la fleur au fusil. On fera cela en septembre ou octobre.

Est-il possible d'avoir le ressenti des CPAM du Rhône et de Nice ? On peut leur demander la façon dont cela a été accueilli par leurs agents, mais on s'expose à ce que ce ne soit pas la réalité. On peut toujours demander aux *managers*. Vous savez comment ça fonctionne. Les caisses vont nous dire quelque chose, mais on ne saura pas si c'est véritablement ce qui était ressenti par les agents. Mais il n'y a aucun souci pour qu'on leur demande un retour un peu plus qualitatif de la mise en place de leur organisation.

Pour les retours réguliers sur le nombre de box téléphoniques, hier, on s'était engagé à faire un point en réunion de service, systématiquement, sur les indicateurs de l'accueil physique. À ce moment-là, on fera des retours réguliers aux agents d'accueil sur les délais, etc. C'est une donnée qui sera aussi communiquée aux agents d'accueil, le nombre de box physiques et téléphoniques qui aura été ouvert durant la période concernée.

M. ARNAUD, Direction : Par contre, à mon sens, ce n'est pas une donnée qui a vocation à venir jusqu'en CSE. On n'est pas dans un pilotage de service à ce niveau-là de détails au niveau du CSE. On est sur de la restitution d'activité, ce qui ne nous empêche pas de faire des zooms et des focus comme on le fait aujourd'hui sur une offre de services qui est un peu impactante et qui a des effets sur l'organisation et sur le vécu. Par contre, on ne peut pas vous donner les statistiques de tous les services.

Mme CASTRIQUE : Sur l'enquête de satisfaction, on va vous la faire adresser, sachant qu'en élément complémentaire, la CNAM, désormais, a mis en place une enquête nationale de satisfaction à l'issue des contacts auprès des lignes de *front*. Finalement, les résultats qui vous seront communiqués, ce sera intéressant, mais ce ne sont pas forcément les données les plus actualisées.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Au niveau de l'accompagnement des agents, sur la note, en dernière page, vous indiquez qu'il va y avoir un appel au volontariat pour travailler avec des agents sur différentes thématiques en format ateliers composés de six agents copilotés par le coordonnateur et le responsable de service. Dans les thématiques, la dernière est la formation métier des agents d'accueil. La lettre réseau qui est référencée ici, celle du 2 juin 2023, la LR-DDO 81/2023, en page 14, décortique très bien ce qu'implique cette formation métier et qui les oriente sur des thématiques métiers priorisés, qui sont donc des modules sur les IJ simples et complexes, un module sur la C2S et un module sur la GDB. J'aimerais savoir, par rapport à ce qu'indique la LR, puisque ce sont des thématiques de formation à prioriser au niveau de l'atelier et de cet échange de travail au volontariat qui va être fait, ce que vous allez retenir comme formation. Effectivement, quand on lit la LR, on attend que les agents d'accueil deviennent des agents un peu super techniques, super multicanal, puisqu'on veut qu'ils fassent de la GDB, on veut qu'ils fassent des IJ, aussi bien simples que complexes, en sachant que les IJ simples aujourd'hui n'existent plus. Ce n'est que du complexe. Est-ce qu'il y a déjà une piste de réflexion ou est-ce que tout va se décider dans cet atelier ?

Dernière chose, au niveau de la LR, il y a un passage sur lequel on ne parle pas du tout, mais on y revient souvent. Là, la note n'y fait pas référence. Il y a un enjeu à renforcer les liens de partenariat avec les maisons France Services, en sachant que dans le département, chez nous, on en a déjà 14, mais on est en lien avec un partenariat direct sur six. Si vous respectez la LR, est-ce que l'on va être amenés à travailler avec les 14 maisons France Services et donc à muscler la formation de ces agents dans les France Services, etc. ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Monsieur ARNAUD, vous avez piqué ma curiosité. Qu'est-ce qu'un rendez-vous téléphonique *back-office*, s'il vous plaît ?

Mme CASTRIQUE : Sur la formation des agents d'accueil, finalement, votre question revient à dire : quelle est la stratégie de la CPAM du Val-de-Marne par rapport aux orientations nationales ? Première chose, des formations IJ complexes, je pense que la CNAM n'a aucune conscience – c'est ce qu'on se disait avec Monsieur ARNAUD, je me permets de le dire – ils se fourvoient complètement. On ne va pas aller jusque-là. Les éléments que l'on a apportés hier, c'est qu'en aucun cas il ne sera demandé à un agent d'accueil d'être un technicien de prestations.

Aujourd'hui, concernant les orientations que l'on a, il faut juste reprendre. Pourquoi est-ce que l'on veut former les agents d'accueil ? Ce qui nous guide aujourd'hui, c'est la satisfaction d'un assuré. Quand un assuré vient nous voir en ligne de *front*, il faut qu'il reparte, dans la majorité des cas, avec une réponse. Pour qu'il soit en mesure d'apporter une réponse, il faut que l'on arrive à le former, pas sur tout. Le travail qu'il faut que l'on fasse avec les agents d'accueil, c'est d'identifier quelles sont les situations que l'on rencontre sur les lignes de *front* qui pourraient faire l'objet d'un traitement dès la ligne de *front*. Il y a de premières propositions qui ont émergé. On a parlé de relancer l'échéancier. On a parlé de certaines catégories d'IJ simples. Aujourd'hui, on s'oriente plus vers une formation des IJ simples, mais sur certains modules, au regard des situations que les agents d'accueil rencontrent. Il n'est pas envisagé de former sur

des IJ complexes et aujourd’hui, on ne s’est pas encore orienté vers la GDB. C’est aujourd’hui la réflexion à l’instant T, parce qu’on a de vrais besoins sur les IJ.

Ensuite, sur les agences France Services, effectivement, la lettre réseau a un petit paragraphe sur cela. Aujourd’hui, on a 16 agences France Services. On est implanté physiquement dans six d’entre elles. La question, c’est que les agences France Services doivent être le service le plus proche des assurés, c’est-à-dire que chaque assuré doit avoir un service public à moins de 20 minutes de son lieu de domicile. Aujourd’hui, la stratégie de la CPAM du Val-de-Marne est d’abord de former les agents des agences France Services. Cela a toujours été fait depuis le déploiement des agences France Services. Des webinaires sont organisés de façon trimestrielle, où on leur fait un point sur les téléservices, on leur fait un point sur les nouveautés, en plus des flashs infos qu’on leur fait dès lors qu’il y a une nouveauté.

Deuxième chose, il faut que l’on arrive à voir comment se coordonner entre l’Assurance maladie et l’agence France Services. Quand un assuré vient dans une agence Ameli, c’est qu’il a une problématique complexe. Aujourd’hui, on a des agents d’accueil qui sont formés pour gérer des situations complexes. On ne veut pas qu’ils perdent de temps – pardonnez-moi l’expression – sur des sujets qui peuvent être réglés par ailleurs de façon simple par d’autres relais. Il faut que l’on arrive à leur libérer du temps pour gérer les situations difficiles. C’est finalement le rôle des agences France Services, parce qu’aujourd’hui, une agence France Services permet d’imprimer des attestations, des attestations IJ, des attestations de droit. Quand on fait une analyse des venues en ELS, on se rend compte qu’il y a une saisonnalité. On voit qu’à la rentrée, on a beaucoup de demandes d’attestation de droit. Pourquoi ? Parce qu’on inscrit les enfants à droite, à gauche. On voit qu’au moment de la déclaration des impôts, on demande beaucoup d’attestations d’IJ. On vient en ELS pour demander des attestations d’IJ. Quel est l’intérêt pour un assuré de se déplacer loin de son domicile pour une demande qui n’a aucune plus-value pour un agent d’accueil ? Alors qu’en agence France Services, il va en agence France Services juste à côté de chez lui. Il va imprimer son attestation IJ. Il est content. Il n’a pas eu besoin de se déplacer trop loin de son domicile et il a son attestation. Ce sur quoi il faut que l’on travaille aujourd’hui, c’est : que doit faire une agence France Services ? Nous, c’est très clair : attestations, réponse de premier niveau, code des BO AS. Que fait une agence AMELI ? Que font nos agents en agence Ameli en permanence ? C’est d’avoir du temps pour répondre aux situations les plus complexes. Là, on est en train de travailler sur tout un plan de communication pour essayer justement de réorienter nos assurés vers le lieu le plus proche au regard de leurs besoins. Tu as besoin de t’imprimer une attestation IJ ? Pas de souci, va en agence France Services. Tu as une problématique complexe au regard des IJ ? Pas de souci, tu viens en agence Ameli puisque l’on aura le temps de prendre en charge ta situation. Voilà un peu notre stratégie au regard des agences France Services et la façon dont on s’empare de la stratégie nationale.

M. ARNAUD, Direction : Pour compléter sur ce point-là, il faut que vous gardiez en tête que toutes les administrations qui contribuent à France Services financent aussi en partie le projet. C’est un multifinancement. La CNAM est le premier contributeur des agences France Services. Donc nécessairement, on « paye » un service qu’il nous faut aujourd’hui rendre et un service de proximité. Évidemment, quand on dit qu’on a cinq agences Ameli, 19 permanences, c’est très bien, mais si, à côté de ça, on a aussi 16 agences dans lesquelles, pour des besoins ultras simples, les assurés peuvent trouver des réponses comme l’explique Johana, il faut qu’on l’utilise. Il serait dommage de se priver de ce service de proximité.

J'en viens à la question de Monsieur GIAMBIAGGI sur les rendez-vous téléphoniques sur le *back-office*. Ce que dit aussi la lettre réseau, c'est que l'idée, dans la conclusivité, c'est aussi que l'on puisse qu'on puisse mobiliser à la fois le *front* et le *back*. Sur le *back-office*, la manière dont ça peut s'organiser, il faudra que l'on y travaille. Aujourd'hui, on n'est pas prêts parce qu'il faut définir des conditions dans lesquelles on pourrait le positionner. Ce que l'on sait déjà, c'est que les services de *back-office* utilisent tous énormément le contact sortant. Quand il manque des éléments, la consigne qui est donnée, plutôt que de faire un retour, c'est d'appeler l'assuré et de lui dire en direct les pièces manquantes, de lui expliquer, parce que c'est ce qui est le plus efficace et le plus rapide. Cela peut très bien fonctionner de la même manière avec un rendez-vous. Le rendez-vous pourrait être pris en *front-office* en disant qu'il y a une situation qui répond à des critères d'urgence ou que sais-je et qui ne pourra pas être résolue en *front-office*. Plutôt que de dire que je transfère mon échéance en niveau deux et j'attends que la personne réponde – pendant ce temps-là, on sait et on mesure qu'il y a des réitérations. L'assuré, pendant le temps de traitement va appeler ou va revenir en accueil une fois, deux fois, trois fois – je pense qu'il serait intéressant de tester le fait de bloquer un rendez-vous et de dire : « à telle date, d'ici cinq jours ou six jours, vous aurez un rendez-vous avec un technicien qui va examiner votre dossier et y répondre entièrement. »

Une fois que l'on a dit ça – c'est très théorique – il faut que l'on travaille les circuits, que l'on voit sur quel *process* ça peut fonctionner. Mais au fond, c'est quelque chose qui serait sans doute très efficace parce que quand la personne a un rendez-vous, elle sait que ce jour-là, on va traiter entièrement son dossier. Ça nous économise toute la réitération et c'est quelque chose d'assez efficace. C'est déjà pratiqué dans d'autres caisses. Il nous faudra élargir à terme le rendez-vous téléphonique. Sur la PFS, il faudrait que l'on ait la même réflexion.

Mme DOUIS, CFTC : Ce ne sera pas une question, ce sera une doléance concernant les ateliers que l'on fera lors d'une réunion. Est-ce qu'il serait possible de faire intervenir les personnes avec qui on risque d'être en collaboration, à savoir un agent expert du service PE, GDB, voire même CRAMIF, puisque l'on travaille en collaboration avec eux, dans la mesure du possible ? Merci.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Madame HAMMOU.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Pour les rendez-vous, vous expliquez que vous voulez communiquer pour que les personnes aillent dans les agences France Services pour du niveau un, des décomptes ou des attestations de droit et aillent dans des accueils chez nous pour des dossiers plus complexes. Vous indiquez tout à l'heure qu'à partir d'aujourd'hui, sur leur compte Ameli, ils peuvent prendre un rendez-vous physique. Est-ce qu'il y aura un onglet où l'on va mettre le motif du rendez-vous ? Parce que cela pourrait les rediriger. Cela serait bien parce que vous demandez le motif du rendez-vous et du coup, la personne dit « je veux un décompte » et vous, vous redirigez et vous donnez le rendez-vous à la personne dans une agence France Services près du domicile. Cela vous évite d'avoir des personnes...

Mme OUCHENE, CGT-FO : Hier, nous n'avons pas abordé la ligne France Services. Vous ne nous avez pas donné de retour là-dessus. On vous avait demandé pour le téléphone, la ligne qui est maintenue spécifiquement pour France Services. On vous avait expliqué qu'il n'y avait aucune plus-value et qu'il était plus raisonnable de ne garder que le mail. Vous ne nous avez pas donné votre position là-dessus. J'ai oublié de vous en parler hier.

Nous voulions aussi plus d'informations parce que pour nous, il y a des notions qui nous inquiètent dans la lettre réseau : *surbooking*, durée des rendez-vous. Ce sont des notions qui nous inquiètent. D'un coup, on va se retrouver à aider les assurés sur des petits dossiers inval, donc les aider à déclarer en ligne alors que ce n'était pas quelque chose que l'on faisait. C'est aussi quelque chose que l'on n'a pas soulevé. Là-dessus, on n'a pas de formation. Comment remplir une IDSH ? Nous ne sommes pas formés là-dessus. On aimerait bien avoir plus de détails.

La GDB, on s'interroge quand même assez fortement sur ce que vous allez mettre là-dedans, parce que c'est compliqué. C'est très compliqué. On veut s'assurer aussi que l'on aura des formations de qualité. Si on part sur des formations en *e-learning*, ce n'est pas la peine. Cela ne sert absolument à rien. Nous avons besoin de personnes à qui on pose nos questions, qui nous répondent. Même s'il n'y a pas de mauvaise question, des fois on a des questions qui peuvent être évidentes pour le formateur et qui ne le sont pas pour nous. On a besoin d'avoir des personnes face à nous.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'est juste un complément pour rebondir sur ce qu'a dit Nadia HAMMOU. Il est judicieux que vous puissiez orienter les gens sur la prise de rendez-vous directement physique grâce au motif. Vous avez des personnes – c'est un cas qui est apparemment récurrent – qui vont en agence France Services pour ouvrir leur compte Ameli. Ils arrivent sur place, ils ne peuvent pas l'ouvrir. Soit l'agent France Services essaye d'appeler sur le numéro dans le bureau box d'urgence pour débloquer la situation, soit il les oriente pour venir nous voir à l'assurance maladie. Au bout du bout, pourquoi ils n'arrivent pas à ouvrir leurs comptes ? C'est parce qu'ils ont une dette à l'AP-HP. Il y a une facture d'hôpital qui n'est pas payée, etc. Une démarche qui était simple – ouvrir son compte Ameli – est bloquée suite à une autre démarche qui, elle, avec une créance, bloque la démarche simplifiée. Il faudrait pouvoir correctement orienter les personnes dès le premier coup. Je pense que le motif du rendez-vous doit être absolument orienté correctement. C'était juste pour rebondir sur ce que disait Madame HAMMOU.

M. SEREMES, CFTC : Vous disiez que vous alliez ajuster l'ouverture des box physiques ou téléphoniques en fonction des délais de rendez-vous. Mais sous quel délai et en termes de planification, comment cela va-t-il être géré ? Pour traiter un box téléphonique, il faut un ETP et pour un box physique, il en faut deux. Comment pourra-t-on passer du jour au lendemain d'un ETP à deux ETP ? A-t-on l'effectif nécessaire pour pallier régulièrement ?

Mme CASTRIQUE : J'avais en tête qu'un rendez-vous téléphonique égale 1,5 rendez-vous physique. Pour vous, c'est deux quand vous organisez les plannings, parce que 1,5, c'est compliqué. On ne coupe pas des agents deux. Pour nous, il y a deux choses. Effectivement, on ne peut pas ouvrir et fermer le box du jour au lendemain, donc on est sur des périodes glissantes. Aujourd'hui, on est sur 15 jours. Dès lors qu'un planning est fait sur 15 jours, que des box sont ouverts sur 15 jours, c'est figé. Cela nous permettra, pour la période d'après, de pouvoir ouvrir plus ou moins de box physiques ou téléphoniques.

En disant cela, vous vous rendez compte que ce n'est pas agile. La première brique du plan d'action, c'est qu'on a une cadre technique qui a été recrutée l'année dernière. On a un sujet d'optimisation des box. Quand vous ouvrez Medialog+, vous voyez qu'il y a souvent des trous – je parle aux personnes de l'accueil physique – il y a des box qui sont archi pleins, d'autres box où il y a deux créneaux, un autre où il y en a dix. La première étape, c'est d'optimiser nos

box et de remonter tous les rendez-vous sur les mêmes box de façon à libérer des box. En termes de ressources, cela nous permet de mieux ajuster nos ressources.

Aujourd’hui, c’est un peu le plan d’action. Première étape, optimiser les box, de façon à ce qu’un box ouvert soit un box rempli, que l’on n’ait pas trois box à demi remplis et que les assurés puissent bien se positionner sur les premiers créneaux. Deuxième chose, c’est un bilan à chaque fin de période pour savoir si l’on rouvre plus ou moins de box physiques ou téléphoniques. Aujourd’hui, on est sur une planification à 15 jours, avec des ouvertures de box à 15 jours. Ce que l’on aimeraient, c’est faire une expérimentation, c’est-à-dire ouvrir des box sur une période de sept jours, parce qu’aujourd’hui, on se rend compte qu’en ouvrant des box sur une période de 15 jours, il y a un taux de non honoré extrêmement important. On a près de la moitié des assurés qui prennent rendez-vous et qui n’honorent pas les rendez-vous. Maintenant, on va ouvrir des box sur sept jours. On a alors l’assurance que l’assuré n’a pas vu sa situation résolue durant cette période-là et qu’il a plus de chances de venir nous voir. Finalement, on fera une analyse sept jours par sept jours. Je ne sais pas si je suis claire ou si je réponds à la question.

Ensuite, sur les agences France Services, la question qui était posée, c’est qu’aujourd’hui, quand un assuré se rend dans une agence France Services, c’est essentiellement pour disposer d’un code BOAS pour ouvrir un compte Ameli. La demande des agences France Services était d’avoir une *hotline* de façon à ce que les agents d’accueil puissent répondre de façon immédiate et transmettre le code pour que l’agent de l’agence France Services ouvre le compte Ameli immédiatement. C’est la demande. La façon dont on procède, c’est qu’aujourd’hui, on a un agent de *front office* qui a la ligne et qui répond aux appels des agences France Services en étant à l’accueil. Cela équivaut à 10 à 18 demandes par jour, à raison de deux ou trois minutes pour produire un code BOAS, donc environ 40 minutes par jour sur cette activité. On est en train de *benchmark* les caisses d’Île-de-France pour savoir quelle est l’organisation, de façon à pouvoir faire une proposition auprès de la Direction pour savoir vers où on s’oriente.

L’avantage de la *hotline* est que l’on peut répondre immédiatement à l’assuré. Il ne va pas revenir dans deux jours pour avoir un code BO AS. Il faut que l’on trouve le bon équilibre entre notre organisation et la satisfaction des assurés en agence France Services. Donc pas de réponse aujourd’hui, Dalila, parce que ça nécessite que nous moulinions tout cela afin de trouver une organisation pour la mettre à la validation. Potentiellement, on devra garder la *hotline*. Si on ne la garde pas, on s’orienterait vers Administration+, mais il faut que l’on voie dans notre organisation comment être réactifs et ne pas répondre au bout de deux ou trois jours sur un code BO AS parce que l’assuré en a besoin tout de suite.

M. ARNAUD, Direction : On a bien entendu, Madame OUCHENE, le fait que prendre cette ligne quand on est en situation d’accueil génère de l’inconfort et n’est pas satisfaisant. Quoiqu’il arrive, on va bouger sur ce versant-là. On cherche une alternative pour que l’on continue à entretenir un lien privilégié avec les agences France Services…

Mme OUCHENE, CGT-FO : Ils ont deux canaux de contact : le mail dédié spécifiquement à France Services et la ligne téléphonique. Deux canaux de contact. Donc la ligne France Services…

Mme CASTRIQUE : De toute façon, le mail, il faut qu’on l’arrête. Ce n’est pas sécurisé. Ce n’est pas un bon canal. Dans tous les cas, on va arrêter le mail. La question, c’est la place de la

hotline. Si on la garde, qui la prend en charge ? Et si on ne la garde pas, ce serait Administration+.

M. ARNAUD, Direction : On va réfléchir. Ce serait bien que l'on puisse garder – mais il faut voir comment et par qui c'est porté – le fait de pouvoir délivrer le service en direct. Le mieux, ce serait même qu'ils puissent délivrer les codes eux-mêmes. À partir du moment où c'est le partenaire national, si on crée une petite interface qui leur permet d'être autonomes, cela soulagera tout le monde et cela leur permettra, quelque part, d'être plus efficents. C'est vraiment la solution cible, mais de manière intermédiaire, il faut que l'on voie comment on peut garder ce lien-là sans forcément perturber les agents d'accueil. Nous sommes conscients du problème. Il n'est pas sorti du scope.

Mme CASTRIQUE : Sur les durées des rendez-vous, je pense que vous faites référence à la lettre réseau qui indique qu'il pourrait y avoir des créneaux de 15 minutes ou 30 minutes. En toute transparence, on est, comme vous, dans l'attente. On a lu la lettre réseau et on a vu ça. Ils ont dit qu'ils allaient déployer, mais j'avoue que je n'ai pas de...

M. ARNAUD, Direction : Je dirais que ça dépend de l'organisation et de ce que l'on demande aux agents d'accueil. Si l'on demande d'avoir un examen à 360, de faire les offres sur rebond, prévention, masse, etc., il faut que l'on reste sur une demi-heure. Par contre, là où il faut que l'on se pose la question, c'est si l'on constate à l'usage que les box de rendez-vous physiques sont sous-exploités parce que l'on a beaucoup de non honorés, le fait de jouer sur le créneau – comme on sait que l'on va avoir du non honoré, si c'est objectif – peut-être que ça peut être une solution pour éviter d'avoir trop de pertes en ligne et d'avoir des box qui sont sous-utilisés. On ne peut pas avoir d'un côté un box qui est complètement plein sur les rendez-vous téléphoniques et de l'autre, sur les rendez-vous physiques, un box qui sera sous-exploité. Je ne dis pas que l'on va faire du 15 minutes, mais c'est peut-être un des éléments de réflexion en termes de *surbooking* ou de durée des rendez-vous, un paramètre sur lequel on pourra jouer si on constate qu'il y a un déséquilibre dans l'utilisation des box.

Mme CASTRIQUE : Dalila, vous savez que l'on n'a pas la main sur la durée des rendez-vous. Aujourd'hui, si c'est 30 minutes, c'est le national qui a décidé. Ce que l'on ne sait pas, c'est qu'à un moment, ce sera le national qui déterminera la durée du rendez-vous en fonction de la nature de la demande. Donc là, on n'aura pas la main. Ce sont eux qui déterminent la durée des box. La lettre réseau dit que ça va arriver, mais on ne sait pas quel processus sera concerné par les 15 minutes, lequel sera concerné par les 30 minutes et on ne sait pas quand ce sera déployé.

M. ARNAUD, Direction : Si l'on nous demande notre avis, on militera pour laisser la main aux caisses.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Dans certaines permanences, il y a des assurés des fois qui ne viennent pas. J'ai pris l'habitude de les appeler. Est-ce qu'il y aura cette possibilité de transformer le rendez-vous physique en rendez-vous téléphonique ? Ce n'est pas le cas actuellement. En les appelant, je m'aperçois qu'il y en a qui attendent un rendez-vous téléphonique alors qu'on est dans des France Services parce qu'ils ont pris l'habitude. Ils se disent « bon, allez, je me positionne là », ils ne font pas très attention.

Mme CASTRIQUE : Je vais en rediscuter avec Laurence MEYNARD et Dominique MONTCOURT. Je parle sous couvert d'un tiers. Je trouve que c'est une excellente idée. En revanche, il faut que l'on voie comment on le trace dans Medialog+, parce que ça veut dire que

ce ne sera pas tracé en rendez-vous. Ce sera en tracé en contact. Vous savez, dans la lettre réseau, pour les personnes qui l'ont bien lue, à partir du moment où c'est à J+1, c'est un rendez-vous et quand c'est à J, c'est un contact. Je ne sais plus le terme consacré, mais en gros, ça s'appelle un contact. Bref, on n'est pas sur un brief technique. C'est le terme de sollicitations. Je trouve que c'est une excellente idée. Il faut que l'on voie comment on le tracerait dans Medialog, mais c'est en termes de qualité de service – puisque c'est ça qui nous guide – c'est une excellente idée.

Mme DOUIS, CFTC : Dans les permanences également, comme Dalila, j'ai tendance à appeler mes assurés, mais aussi à prendre beaucoup d'entre-deux qui n'ont pas de rendez-vous. Je les trace, mais il faudrait peut-être les rentrer aussi comme des personnes qui prennent un rendez-vous au final, puisqu'elles sont là. Ce ne sont pas forcément des urgences comme en agence.

Mme CASTRIQUE : La CPAM du Val-de-Marne est atypique puisqu'on a un indicateur qui permet de voir le taux de tout-venant – ce n'est pas la formulé comme cela – par rapport aux rendez-vous. Nous, on a un ratio contre-intuitif. On a plus de personnes qui viennent sans rendez-vous qu'avec rendez-vous et je ne comprends pas. C'est intéressant parce qu'il faut que l'on arrive à allier à la fois la qualité de service que vous dispensez aux assurés – ce qu'il faut que l'on continue – et la façon dont on trace dans Medialog.

Mme DOUIS, CFTC : Je rebondis, Madame CASTRIQUE. Dans les permanences associatives, c'est du tout-venant et on trace tout. Cela revient un peu à la même chose. Du coup, ce n'est vraiment pas de notre bon vouloir, c'est vraiment du tout-venant.

Mme CASTRIQUE : C'est ce que l'on attend de vous aussi. Ensuite, sur les formations, vous parlez d'IDSH pour les personnes invalides, etc. Cela fera partie des discussions que nous allons avoir lors de notre groupe de travail. Ce que je disais ce matin à Laurence et Dominique, j'ai l'impression que nous avons un vrai sujet de formation sur nos lignes de *front*. On a parlé des TI, vous parlez d'IDSH. Je pense qu'à un moment, il va falloir que l'on se pose sur nos besoins en termes de formation sur les lignes de *front* pour vraiment répondre aux besoins. Je note votre besoin de formation physique. C'est entendu.

Et pour votre question, Madame HAMMOU, sur les motifs, c'est sur Medialog et on n'a pas la main pour aller au plus fin du fin. C'est-à-dire qu'aujourd'hui, on a un motif IGPE. Ensuite, on a un sous-motif AT MP. On ne peut pas aller vers ce niveau de détail. On veut faire de « l'aller vers », c'est-à-dire que l'on veut identifier les personnes qui viennent en ELS, qui viennent sans rendez-vous et que l'on peut toper avant qu'ils ne se déplacent. Typiquement, dans l'idée, sur une attestation IJ, avant la campagne des impôts, on veut faire une enquête de toutes les personnes qui ont eu une indemnité journalière au cours de l'année qui sont susceptibles d'avoir une attestation. On leur envoie un petit SMS « Bonjour, si vous avez besoin d'une attestation IJ, ne vous déplacez pas, allez dans l'agence France Services la plus proche ou sur votre compte Ameli. » C'est être proactif. Avant que l'assuré ne vienne à nous, on va vers lui et on anticipe son besoin. C'est ce que font d'autres administrations et ce que font d'autres entreprises. C'est plutôt vers cela qu'on s'orientera.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Vous avez des personnes de FranceConnect, qui viennent faire les ateliers numériques. J'ai participé à un, c'était une catastrophe. Je me suis demandé si réellement ils connaissaient l'outil numérique. Je me suis retrouvée à débloquer des boîtes mail.

Ils n'étaient pas en capacité. Les ateliers numériques en soi, c'est bien parce qu'en plus, il y a des personnes, mais là, il y a un souci. Je suis ressortie de là énervée, je me suis dit « mais ce n'est pas possible. » Maintenant, je suis aujourd'hui, en plus, un agent FranceConnect.

Mme CASTRIQUE : Je crois que vous étiez à la réunion de ce matin avec Dominique. C'est le sujet que l'on a abordé aussi ce matin.

M. ARNAUD, Direction : Le prestataire ?

Mme CASTRIQUE : Oui.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Les ordinateurs déchargés, ils se retrouvent à deux sur un ordinateur. Moi, j'ai assisté à un atelier, je ne sais pas si ça m'était réservé, mais j'ai voulu aider et on m'a dit « va faire l'atelier numérique ». C'était sur Ivry. J'ai tout de suite dit à Jenny qu'il y avait un gros problème.

M. ARNAUD, Direction : On est preneurs, si vous avez un peu de temps, d'un retour écrit.

Mme CASTRIQUE : On veut les « toper », remontez ça.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Je l'ai fait remonter à Jenny BOD

Mme CASTRIQUE : On va revoir les ateliers. On en reparlera à l'occasion en réunion de service.

Point 12 : Expérimentations de nouvelles offres de services au sein des agences d'accueil physique

M. ARNAUD, Direction : On a un deuxième sujet sur l'accueil. Comme ça, ça vous permet de continuer la discussion, mais en la déplaçant un peu plus en amont sur le process, puisqu'on va parler des espaces libre-service. On souhaitait vous faire part de la mise en place d'une expérimentation sur l'espace libre-service qui va avoir lieu, notamment cet été à Ivry et à Créteil.

Mme CASTRIQUE : En préalable, on voulait vous présenter deux expérimentations, l'une sur une nouvelle solution numérique, le PALS. Celle-ci, je vais vous la présenter. On voulait expérimenter une autre chose durant l'été, les rendez-vous numériques l'après-midi. Dans la mesure où on ne va pas l'expérimenter, je vous propose de ne pas en parler, si c'est OK pour tout le monde.

On a une deuxième note : Point portant sur l'expérimentation de nouvelles offres de services au sein des espaces libre-service des agences d'accueil physique. À l'occasion de cette note, on voulait vous faire une présentation de deux expérimentations que l'on souhaitait conduire durant l'été. Une première expérimentation qui était le déploiement de nouvelles solutions numériques au sein des agences d'Ivry et de Créteil pour remplacer les bornes multiservices. Celle-ci, je vous propose de vous la présenter. Il y a une deuxième expérimentation que l'on souhaitait conduire durant l'été, c'était l'accompagnement numérique, les après-midis au sein de l'agence de Créteil, c'est-à-dire fermer l'ELS pour recevoir des assurés et leur faire un accompagnement numérique ++. Compte tenu de la situation, cette expérimentation numéro

deux, on ne la fera pas, c'est-à-dire que les ELS seront ouverts toute la journée et on n'expérimentera pas les rendez-vous du numérique. Je ne sais pas si je suis claire.

Sur les BMS, je pense que vous avez vu, deux lettres réseau successives sont parues. Il y en a eu une fin 2021 et une deuxième au début d'année 2022. Que nous disent ces lettres réseau ? La Caisse nationale a fait un premier constat. Ce constat est que depuis la crise covid, les assurés utilisent de moins en moins les bornes multiservices. Je ne vais pas dans le détail, mais vous voyez qu'au niveau local, on est passé de 22 448 utilisations ou impressions des bornes multiservices en 2020 à 14 000. Au regard de ce constat, la CNAM a fait paraître une lettre réseau, la LR-DDO 54/2023, qui indique qu'au regard de cette faible utilisation des bornes multiservices, ils envisagent le retrait des BMS en deux temps. Premier temps, c'est le maintien en conditions opérationnelles des BMS façades jusqu'à la fin 2026. Deuxième chose, c'est le retrait et le recyclage des bornes totems qui ne seraient pas positionnées dans des sas. Elles sont retirées à la fin du mois de juin. Ce qui veut dire qu'à l'issue du mois de juin, il ne nous restera plus que trois bornes de façade : une borne à Champigny, une borne à Créteil Mont-Mesly et une borne à Ivry.

Deuxième étape, en 2027 la CNAM va nous faire retirer et recycler les bornes façades et toutes les BMS totem qui seraient positionnées dans ces sas d'entrée. Vous voyez bien le sujet ? On a des assurés qui viennent toujours dans nos espaces d'accueil pour des services qui sont offerts par les BMS, mais la CNAM nous demande de retirer ces BMS.

Ce qui a été validé au niveau local, c'est de ne pas laisser un vide et de proposer une solution alternative aux bornes multiservices. Pour cela, on a opéré un *benchmark* auprès de caisses du réseau et on est allés à la CPAM du 93 qui a déployé ce que l'on appelle les PALS tactiles. On vous propose d'expérimenter ces PALS tactiles au sein des agences d'Ivry et de Créteil.

Ces PALS tactiles sont très intéressants parce qu'ils proposent d'accéder au compte Ameli, d'accéder à Click Rendez-vous si l'on devait l'utiliser, et d'accéder à PASTEL qui propose un certain nombre d'offres. Pour cela, deux pieds fixes ont été achetés pour fixer des tablettes et trois supports de smartphone pour pouvoir faire cette expérimentation. À partir du 3 juillet, on va tester les PALS qui proposent le compte Ameli, mon espace santé, Pastel, DepotDoc dès lors que l'on pourra le réutiliser, l'annuaire santé et Mes droits sociaux. Dans l'idée, on voulait le 3 juillet. Sauf que pour cela, on est tributaires de la CPAM 93 qui devait nous envoyer leur solution. En fait, ils ne nous l'ont pas encore envoyée. Vraisemblablement, il va y avoir un glissement du calendrier.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Le calendrier précis, c'est que dès qu'ils nous l'envoient, on lance le truc dans les sept jours après. C'est le temps de préparation nécessaire. On les relance aimablement pour essayer de l'avoir le plus vite possible.

Mme CASTRIQUE : C'est une expérimentation que l'on va proposer en lieu et place des BMS. On va proposer des tablettes, des smartphones et des PALS, ce qui nécessite un accompagnement des assurés. Nous avons identifié quelles problématiques nous pouvions rencontrer susceptibles d'entraîner une rupture de droits ou d'accès au service public. Dès lors qu'une personne est allophone, donc qu'elle ne parle pas le français ou qu'elle a besoin de réassurance, on va lui proposer un rendez-vous. S'il ne parvient pas à régler sa problématique sur un PALS, on va tout de même lui proposer un rendez-vous physique ou téléphonique selon la thématique. Si on se rend compte qu'il n'est pas autonome pour utiliser les tablettes ou les

PALS, soit on lui proposera un accompagnement poussé par notre CDD en ELS, soit on lui proposera un accompagnement par nos agents d'accueil.

Mme DOUIS, CFTC : Au niveau des PALS, on peut constater que cela permettra l'accès à plusieurs partenaires extérieurs, CAF, Pôle Emploi, etc. Est-ce que vous n'avez pas peur que cela engendre des problèmes aux agents ELS ? Ils risquent d'avoir des questions sur des dossiers des partenaires extérieurs auxquels ils ne pourront pas répondre.

Deuxième chose, on parle souvent des personnes qui ne parlent pas français. Il ne faudrait pas oublier les personnes sourdes et muettes, parce que notamment à Créteil Mont-Mesly, on en a énormément. Je tenais quand même à préciser cela, puisque c'est important. Il ne faut pas les oublier.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : À l'heure actuelle, toutes les BMS ne fonctionnent pas. Elles sont toutes débranchées en attendant de mettre en place ces systèmes-là. Pour ce qui est de ma bonne compréhension, on est bien d'accord que les PALS tactiles, ce sont les fameux grands écrans sur pied que l'on peut retrouver par exemple chez McDo pour passer commande, etc. Est-ce bien ce genre d'écran ? D'accord. Peut-être, effectivement, que ce sera plus sympa avec ce fonctionnement tactile.

À l'heure actuelle, on a de gros soucis au niveau des BMS parce que le prestataire d'entretien de la CNAM ne peut plus mettre à jour. Ils ne peuvent plus intervenir. Si un PALS tombe en panne, s'il y a de mauvaises connexions et que les tablettes sur pied ou les smartphones n'ont pas de connexion tous les quatre matins – comme ici quand on est sur nos écrans, des fois, ça ne marche pas, ramage, invité, etc. – comment fait-on ? Cela va créer de l'insatisfaction. Si le prestataire est toujours le même par la CNAM, ça risquera d'avoir beaucoup de dysfonctionnements. Je ne vois pas la solution évoluer positivement si c'est toujours le même prestataire.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je n'aime pas beaucoup le titre que vous avez donné à ce point à l'ordre du jour. Vous mettez « expérimentations de nouvelles offres » alors que vous enlevez les bornes, que vous comptiez – même si vous, cela ne va pas se faire, si j'ai bien compris – déserter encore les ELS l'après-midi. Ce titre du point me pose beaucoup de problèmes par rapport à son contenu.

Si j'ai bien compris, toutes les bornes intérieures sont désactivées.

M. SERESMES, CFTC : Elles seront désactivées au 30 juin, mais elles ne sont plus réparées.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On va venir repréciser ça, mais je vous confirme que la désactivation, ce n'est qu'au 30 juin.

M. SERESMES, CFTC : Celles qui étaient déjà en panne n'ont pas été réparées, onc sur certains sites, en effet, il n'y en a plus du tout.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Il y avait d'autres questions, Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Moi aussi, j'apprends ce que c'est qu'une BMS totem.

Sur les chiffres, nombre moyen de transactions réalisées sur les BMS, c'est local, c'est national, c'est par jour ? J'ai mal compris. L'histogramme en page une, s'il vous plaît.

J'ai cru comprendre que vous avez déjà les PALS, mais elles ne sont pas encore paramétrées. C'est ça ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Tout à fait, Monsieur GIABIAGGI.

M. GIABIAGGI, CGT-FO : L'arborescence, quand on utilise le PALS, c'est celle sur le lien que vous avez mis dans le document en page deux ? D'accord. Très bien. Merci.

Mme BOURDERIOUX, CGT-FO : Effectivement, les bornes totem, dans certaines agences, ne fonctionnent plus. Les PALS vont répondre à la demande d'assurés ayant un compte Ameli. Je pense aux personnes qui n'ont pas de compte Ameli et qui utilisaient les bornes, qu'elles soient extérieures ou intérieures, afin d'obtenir une attestation, un bordereau de remboursement, les cartes européennes – on arrive à la période des cartes européennes. Il y a certaines agences où les bornes ne fonctionnent plus depuis quelques semaines et les entre-deux, c'est beaucoup de ça : les cartes européennes, des demandes d'attestation, des demandes de décompte, des relevés IJ. Qu'en est-il ? Parce que l'expérimentation ne concerne pas ces personnes-là. Comment ferons-nous pour ces personnes-là ? Ce sont toujours ces personnes qui sont un peu exclues. Ce sont des personnes qui se déplacent et qui sont aussi assez représentatives. On le voit bien sur le tableau. Certes, cela avait baissé au niveau des transactions utilisées sur les BMS, mais nous voyons bien que cela repart en 2023. C'était ma question.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Au niveau du retrait des BMS, c'est le prestataire qui vient retirer ses bornes ? Parce que comme elles sont assez imposantes... Le PALS est une très bonne idée, mieux que les petits portables qui ont été mis à disposition. C'est une catastrophe. Retirez ça, franchement, c'est horrible. Personne ne voit rien. C'est sensible, ça part dans tous les sens. Attendez, on revient en arrière.

Je me pose une question sur la confidentialité, parce qu'en fonction de l'endroit où vous allez les poser et l'orientation de l'écran, si c'est pour que tout le monde qui fait la queue voit ce qui se passe sur le compte Ameli de l'assuré... Est-ce que vous avez réfléchi à comment vous allez les orienter, les positionner ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Y a-t-il d'autres questions ? Je peux commencer sur les BMS, qu'on soit au clair. Certaines BMS ne fonctionnaient plus. Le marché qui nous permettait de les maintenir était tombé, donc on n'était plus en mesure de les remettre en état de fonctionnement. Donc ces BMS ont été retirés. L'objectif, c'est de ne pas laisser des BMS inactives dans les centres d'accueil parce qu'en termes d'image pour les assurés, c'est catastrophique. Donc celles-ci, puisque nous savions que nous ne pouvions plus rien faire, ont été retirées et stockées provisoirement. De même, les autres BMS qui fonctionnaient toujours, mais qui vont être désactivées demain normalement, si cela se passe comme cela nous a été annoncé, vont être retirées des centres d'accueil et stockées. Après, le prestataire est censé nous donner un calendrier pour venir les récupérer et les reprendre. Ce calendrier peut s'étaler potentiellement jusqu'à la fin de l'année. On va les stocker à un endroit qui ne soit pas trop gênant. Le retrait des BMS des accueils et le stockage avant que le prestataire vienne les chercher seront réalisés en interne par nos équipes.

M. ARNAUD, Direction : La difficulté est qu'au niveau national, ils désactivent le 30 juin, mais leur planning d'enlèvement, c'est d'ici le 31 décembre.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On va faire en sorte d'essayer de prendre des chariots. Mais c'est pour ça aussi que par rapport à la zone de stockage, on essaye de trouver une zone qui soit accessible de la manière la plus fluide possible.

M. ARNAUD, Direction : En tout cas, on trouve que ce n'est pas terrible de laisser les BMS jusqu'à fin décembre inactives. Nous allons organiser nous-mêmes le stockage temporaire jusqu'à ce que le prestataire vienne les reprendre définitivement.

Mme MAMAN, CFDT : Comme cela ne nous appartient pas, a-t-on le droit de toucher au matériel qui ne nous appartient pas ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On a le droit de les stocker.

Mme MAMAN, CFDT : Les stocker, oui, mais faire le nécessaire pour les enlever ? Si jamais il se passe quoi que ce soit...

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On a le droit.

M. ARNAUD, Direction : Elles sont destinées à la destruction, ces BMS. Elles sont complètement amorties et on avait des dysfonctionnements récurrents. C'est d'ailleurs ce qui a poussé la CNAM à ne pas forcément renouveler parce qu'ils constataient qu'il y avait une baisse de l'utilisation et un investissement extrêmement fort à faire, sur des considérations sans doute plus financières que de service, mais en tout cas, elles étaient complètement amorties.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Si on prend par la fin, sur la confidentialité des PALS. Je crois que le 93, ils les ont accrochés en vertical, mais nous, on va essayer de les mettre en plan incliné pour essayer d'avoir une meilleure. Après, on verra à l'usage, en termes de confidentialité, s'il y a des choses à ajuster, des filtres à mettre ou des choses qui n'empêchent pas que cela reste tactile. On va avancer en marchant.

Les PALS, dans l'état actuel, effectivement, ce n'est normalement que pour les personnes qui ont un compte Ameli. On travaille avec le 93 aussi pour essayer de voir pour une évolution qui nous permettrait de connecter un lecteur de carte vitale dessus. Après, je ne veux pas m'avancer parce que ce n'est pas encore déployé chez eux, mais on a convenu ensemble que c'était une bonne idée et que du coup, les équipes informatiques allaient essayer de travailler ensemble pour les faire évoluer. Je ne sais pas si on y arrivera.

Mme BOURDERIOUX, CGT-FO : Est-ce que je peux juste compléter ma question, notamment pour la mise à jour de cartes vitales ? Comment ça va se passer pour les mises à jour des cartes vitales ? On est quand même l'organisme qui produit la carte vitale et on ne sera même pas en mesure de mettre à jour les cartes vitales.

M. ARNAUD, Direction : C'est quand même assez répandu. On entre dans la première pharmacie, le premier établissement de santé, c'est assez répandu. On est dans une évolution sur les espaces libre-service qui est paradoxal parce qu'on ne souhaite pas forcément, par nous-mêmes, générer du flux. On fait quand même le choix de maintenir un service à l'intérieur parce qu'on se dit que laisser des espaces complètement vides, ça ferait bizarre, mais en même temps, on ne souhaite pas forcément recréer du flux. À nous de trouver le bon dosage sur le niveau de service que l'on souhaite assurer dans ces espaces-là, sans forcément trop recréer de flux parce que qui dit flux dit qu'il faut mettre des effectifs, etc. Et là, c'est plus compliqué.

Mme CASTRIQUE : Pour les attestations, il y aura la possibilité d'imprimer, en tout cas, on a demandé. Il faut que l'on voie comment cela peut se déployer. On en revient à ce que l'on se disait tout à l'heure. Quel est l'intérêt pour un assuré de venir jusqu'à un espace Ameli pour imprimer des attestations, des décomptes ?

Mme BOURDERIOUX, CGT-FO : On n'a même pas la main. On n'a plus la possibilité d'imprimer. Attestation IJ et attestation de droits, carte européenne, on peut encore faire la commande. Même avant, il suffit que ce soit un centre où ce jour-là, il n'y a pas de cadre de proximité, on a l'assuré en face et on est obligé d'appeler. On est obligé de nous envoyer l'attestation, soit par mail, soit via les imprimantes. C'est une perte de temps.

Mme CASTRIQUE : Cela nous a été remonté, mais c'est une organisation qui, pour le moment, n'a pas vocation à changer dans la mesure où on est en mesure de proposer des alternatives aux assurés, de leur dire qu'ils ont probablement une agence France Service proche de leur domicile. Je sais que ce n'est pas confortable au moment où il est en face de vous, mais à l'avenir, c'est quelque chose qu'il faut leur dire : « Vous avez une agence France Services proche de chez vous où nous pouvons imprimer les attestations que vous évoquez. » On laisse quand même la possibilité d'imprimer, mais selon le circuit qui existe aujourd'hui.

Mme BOURDERIOUX, CGT-FO : Le problème, c'est que vous nous dites de les orienter vers France Services. Je suis d'accord. Sauf que quand ils sont dans notre box, ils sont déjà passés.

M. ARNAUD, Direction : C'est trop tard. Quand il est arrivé dans le box, on ne va évidemment pas lui dire, alors qu'il y a l'agent d'accueil en face. Par contre, dans la fonction d'orientation au sein de l'espace libre-service, il faut vraiment que l'on porte un discours un peu homogène en disant si l'assuré a l'autonomie, qu'il a ouvert son compte, il y a les PALS, il peut imprimer par lui-même – s'il souhaite être accompagné dans la création de son compte, etc., il vaut mieux qu'il s'adresse à une agence France Services ou alors qu'on l'inscrive à un atelier numérique. Il faut que l'on continue à travailler en connaissant mieux le type de demande, les motifs pour lesquels les assurés se déplacent encore dans l'espace libre-service pour que l'on soit à même de travailler sur ces déplacements qui ne sont, pour nous, pas des déplacements à grande valeur ajoutée et sur lesquels on ne souhaite pas forcément positionner beaucoup de moyens.

Mme CASTRIQUE : Monsieur GIAMBIAGGI, vous avez raison, excusez-moi, pour le titre. C'est nombre moyen mensuel de transactions réalisées sur les bornes multiservices au sein du département du Val-de-Marne. C'est une vision locale.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous vous êtes basés sur quel mois pour 2023, s'il vous plaît ?

Mme CASTRIQUE : C'est une moyenne mensuelle.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, mais pour 2023, il y a quels mois dedans ?

Mme CASTRIQUE : Depuis le début de l'année, de janvier à mai, avant que je rédige la note.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous ne pouvez pas faire la différence entre les bornes intérieures et les bornes extérieures ?

Mme CASTRIQUE : On peut le faire.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, et pouvez-vous vérifier si elles sont utilisées la nuit, le week-end ou pas ? Cela m'intéresse. Ils veulent les enlever. Cela fait une baisse de la qualité de service.

Mme CASTRIQUE : Je regarderai, je ne sais pas.

Je pense qu'on vous a répondu, Madame RODRIGUES-MARTINS. Après, pour la question de qui se chargera de la maintenance des PALS...

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : C'est nous, ce sera le service informatique puisqu'il n'y a pas de marché. Ce n'est pas quelque chose de national, il n'y a pas de marché. Ce sera nous. On a plutôt eu des retours encourageants sur le 93, donc ça devrait être fluide. Après, c'est plus la mobilisation en amont, au moment du premier déploiement, du paramétrage, qui est un peu lourde.

Mme CASTRIQUE : Madame DOUIS, sur les offres de service CAF et Pôle Emploi, je comprends votre remarque. Pour autant, les CDD n'accompagnent les assurés que sur les démarches assurance-maladie. On leur donnera aussi les éléments de langage si l'assuré pose des questions sur Pôle Emploi et CAF. En tout cas, le 93 ne nous avait pas remonté de difficultés particulières. Je dois admettre que ce n'est pas un paramètre que l'on a pris en compte. On va quand même accompagner cela auprès des CDD.

M. ARNAUD, Direction : Sur les personnes sourdes et malentendantes, il existe un service de demande pour avoir recours à un service de langue des signes qui est fait en direct. Je sais que c'est accessible par le téléphone. C'est accessible aussi au moment des rendez-vous. Je crois qu'il y a le symbole « petite oreille » qui permet de programmer les rendez-vous avec quelqu'un qui vient en langue des signes, il me semble. Si cela n'a pas été présenté, il faudrait que l'on puisse vous montrer ce service-là, surtout si vous me dites qu'il y en a qui se déplacent et que l'on est démunis quand ils arrivent. L'assurance maladie a souscrit un service de traduction en direct. Le principe est que la personne qui fait la traduction en langue des signes est là uniquement pour traduire ce que dit l'agent d'accueil à l'assuré et traduire les propos de l'assuré à l'agent d'accueil. Elle ne dit rien sur l'aspect métier. Elle est juste là en rôle d'interprète. C'est peut-être un point qu'il nous faut caler parce que cela existe sur la PFS et normalement aussi sur les prises de rendez-vous.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je crois qu'il y avait une question complémentaire de Madame DOUIS.

Mme DOUIS, CFTC : Justement, je me permets, vu que j'ai la parole, de rebondir. J'avais demandé une formation pour savoir s'il n'était pas possible de rentrer dans les formations la langue des signes. Cela nous avait été refusé et nous disant que l'on pouvait éventuellement passer par l'écrit avec les personnes sourdes et malentendantes. Sauf que souvent, ces personnes ne savent pas écrire. C'est problématique également.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je souhaite revenir sur une précision ou plutôt un éclaircissement sur les bornes qui vont rester là après la désactivation qui arrive demain, au 30 juin. Ce sont les bornes de façade. On en a trois : Champigny, Mont-Mesly et Ivry. J'ai compris aussi que celles qui étaient positionnées dans un sas restaient aussi. On a celle de Villejuif qui est bien un sas.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Seulement quand le sas est ouvert 24 heures sur 24.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : À Villejuif, il me semble qu'avec la carte vitale, ils peuvent... Non ? Il y avait un truc comme ça. Ça veut dire qu'à l'heure actuelle, on n'a aucune borne dans des lieux extérieurs. Pour moi, Villejuif était assimilé à ça. Donc ça veut dire qu'il ne restera vraiment que ces trois bornes.

Par contre, il y a une petite coquille en haut de la page trois, au niveau du retrait et recyclage : « ces bornes seront toutes désactivées fin juin 2023 et leur retrait physique sera organisé fin mai. » Donc on les retire d'abord fin mai et on les désactive fin juin. Il y a un problème.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : C'est parce que c'est celles qui ne marchaient déjà plus, qui ont été retirées fin mai, je crois. En effet, ça manque de cohérence.

M. ROUCHAUD, CFTC : Par rapport aux PALS tactiles, les bornes multiservices rencontraient des problèmes récurrents qui généraient du mécontentement de la part des assurés, mécontentement qui retombait sur les agents d'accueil. Sur ces PALS tactiles, vous dites que vous avez un retour plutôt satisfaisant de la CPAM 93, mais c'est un retour qui s'effectue sur combien de mois ? Est-ce que c'est un retour qui est valable, qui a une durée conséquente dans le temps ? Il ne faudrait pas que les problématiques perdurent, sinon, vous imaginez, ça va râler. Quel retour avez-vous ? Est-ce que c'est fiable ?

Mme CASTRIQUE : Je demandais à Madame CASADO BOLIVAR depuis quand le 93 expérimentait cela. Visiblement, c'est depuis quelques mois.

M. ARNAUD, Direction : La première a été installée en janvier 2022. Ils ont commencé par une ou deux agences et après ils ont étendu. Il faut aussi le replacer dans une dynamique. Qu'est-ce qu'on veut ? Est-ce qu'on ne laisse rien dans les agences ou est-ce que l'on met ça ? Ils en sont contents. Ils ont généralisé. Ils trouvent qu'il y a un bon taux d'utilisation. Notre équipe s'est rendue sur place pour aller voir comment les assurés interagissaient avec les PALS. Comme les écrans tactiles ont tendance à se généraliser un peu dans notre environnement, les assurés ne sont pas démunis, en tout cas moins démunis que face à un smartphone ou une tablette qui est toute petite. Aucun système ne sera parfait, selon ce que l'on a pu voir en réel, ça fonctionne pas mal. Maintenant, on va en faire l'expérience à Ivry et on vous restituera. On vous restituera le produit de l'expérience soit fin septembre, soit fin octobre, selon le retour obtenu et la date d'installation.

Mme CASTRIQUE : On va suivre des indicateurs, le taux d'utilisation des PALS, le taux de satisfaction. On va mettre en place des bornes de satisfaction dans les ELS pour essayer de voir si cela a satisfait les assurés.

M. ARNAUD, Direction : Je vous propose que l'on referme le chapitre de l'accueil. Nous allons ouvrir un chapitre sur le recours contre tiers. Nous remercions Johana.

Mme CASTRIQUE : Bon après-midi. Merci beaucoup.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je vous propose que l'on passe au point suivant qui est la contribution à la Cellule d'Expertise Régionale dans le cadre du TRAM RCT. Monsieur DA SILVA va nous rejoindre pour la présentation de ce point. Il est devant.

Point 13 : Contribution à la Cellule d'Expertise Régionale dans le cadre du TRAM RCT

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous accueillons Monsieur DA SILVA pour le point sur la contribution à la Cellule d'Expertise Régionale dans le cadre du TRAM RCT.

M. DA SILVA : Bonjour à tous. Nous allons commencer avec le contexte. Le recours contre tiers est organisé actuellement en pôles TRAM régionaux. Dans la grande majorité, on a un pôle par région. En Île-de-France, c'est un peu différent. Chaque CPAM a conservé la gestion de ses dossiers, mais avec une coordination et un pilotage au niveau régional qui est assuré par la CPAM de Paris.

Cette organisation s'appuie également sur une cellule d'expertise régionale que l'on appelle CER, qui associe les référents médicaux qui proviennent des DRSM, et des référents juridiques qui, eux, proviennent des CPAM.

Jusqu'en 2023, pour notre CER régionale, les référents juridiques étaient issus des CPAM 75 et 78. Cette année, un nouvel appel à candidatures a été lancé auprès des CPAM de l'Île-de-France, ce qui nous a conduits à candidater avec la CPAM de l'Essonne et nous avons été retenus pour participer à cette cellule. La cellule d'expertise régionale est encadrée par une lettre réseau qui la définit comme composée de référents juridiques du recours contre tiers et placée sous l'autorité fonctionnelle d'un praticien-conseil, avec la rédaction d'une convention de mise à disposition et d'un avenant au contrat de travail pour les salariés concernés. Nouveauté en 2023, cette cellule est également composée d'un référent *manager*, qui est également issu des CPAM.

Les missions de la cellule, sans toutes les citer, on va y retrouver le recensement des difficultés métier locales, le relais des infos nationales, les réponses aux techniques locales, etc.

Au niveau du fonctionnement, au niveau national, on a deux webinaires annuels qui sont organisés et qui portent sur le suivi de l'activité et des différents outils. Le deuxième point qui est abordé lors de ces webinaires concerne l'aspect technique métier. Ensuite, on a un second niveau, qui est le second niveau local, qui prévoit la réunion de coordination.

Les impacts de cette mise à disposition à la CER : à notre niveau, c'est évalué aujourd'hui à 0,5 ETP au regard du périmètre d'intervention des CER. Dans le document-conseil, le périmètre est indiqué sur ces CER. À notre niveau, la collègue pressentie pour participer à cette cellule d'expertise régionale est une rédactrice juridique qui a rejoint notre organisme en 2017, qui fait déjà partie des référents auprès de la cellule d'accidents sériels et qui détient toutes les compétences requises. Notamment, elle a déjà suivi la formation sur le respect du secret médical.

Pour ce qui est du référent *manager*, nous allons positionner également l'actuel responsable du service adjoint du RCT, pour lequel on prévoyait déjà une participation sur ces réunions CER, ce qui, du coup, n'augmentera pas sa charge de travail.

Au niveau de l'accompagnement de l'agent, en plus de la partition aux webinaires nationaux, des réunions qui seront planifiées avec les anciens référents CER.

Enfin, le dernier point est le calendrier. En mars 2023, nous avons eu la proposition des candidatures à la CNAM. De mai jusqu'à juin, l'établissement de la convention de mise à disposition avec la DRSM et la rédaction de l'avenant du contrat de travail. En juin 2023, le passage pour information au CSE. Nous prévoyons une entrée en vigueur pour juillet 2023.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci. Est-ce qu'il y a des questions ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Je remercie Monsieur pour sa présentation. Néanmoins, j'ai quand même trouvé la note extrêmement technique. Je devine que c'est quand même un référent, c'est une aide juridique apportée. Ce sera le référent juridique qui va apporter son aide aussi sur d'autres caisses, sur une autre caisse. Je voulais savoir si elle serait amenée à se déplacer ou cela consistera seulement à avoir plus d'appels téléphoniques de la part de cette autre caisse. Je sais que c'est déjà un métier où il y a beaucoup de déplacements, mais est-ce que cela va générer des déplacements ?

Deuxième question, sur la personne qui a été choisie. Comment ça s'est passé ? Comment la personne qui va occuper ce poste a-t-elle été choisie ? Est-ce que vous pourriez donner des précisions, s'il vous plaît ?

M. DA SILVA : Par rapport à la première question, il y aura différentes...

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On prend toutes les questions et on répond après. C'est moi qui n'ai pas été assez vigilante.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Il n'y a pas de souci. Quand tu dis qu'elle n'aura pas une charge de travail en plus, on a quand même une mise à disposition qui est évaluée à 0,5 ETP. Quelque part, cette personne exerce déjà toutes ses activités comme elle doit le faire et néanmoins, ça va bien, forcément, générer quelque chose. Est-ce que l'on est sûrs de l'évaluation de la charge de travail ? Il y a souvent beaucoup de choses comme ça. On évalue toujours à minima et quand ça arrive finalement dans le service, on s'aperçoit que c'est beaucoup plus lourd que prévu. Je relie cela notamment aux relations qu'il pourrait y avoir avec le SM. Des fois, les relations avec le SM – elles sont peut-être simples aujourd'hui, je ne sais pas – des fois, c'est un peu compliqué. C'est aussi en fonction de ce qu'eux vont demander. Est-ce que l'on a une réelle vision de ce que le SM va demander comme renseignements, comme travail là-dessus ? Je voulais aussi savoir, en termes d'évolution professionnelle, pour cette collaboratrice qui est pressentie, y a-t-il une évolution à plus ou moins à court terme ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Déjà, quand on nous avait présenté les accidents sérieux, c'était dur. Mais là, de toute façon, vous êtes obligés d'entrer dans le vif du sujet et c'est vrai que cela devient trop technique. Même les annexes, j'ai abandonné à la moitié. En tout cas, les précisions que je voulais avoir, si j'ai bien compris, les CPAM 75 et 78 étaient celles qui étaient en charge de cela. En gros, elles nous ont appelés et elles ont dit : « SOS, on ne peut plus le faire. » En gros, c'est ça. C'est quoi ? C'était un départ en retraite qui n'a pas pu être remplacé ? Des compétences qui partent et qu'ils n'arrivent pas à combler ? J'aimerais des précisions par rapport à cela.

Il y a eu un appel à candidatures. De quand date l'appel à candidatures, s'il vous plaît ? Dans la lignée de ce qu'a dit Madame PERRIOT LE-FUR, on a 0,5 ETP, si j'ai bien compris, et aucun recrutement. À ce stade, c'est tout.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci. D'autres questions ? C'est à vous alors, Monsieur DA SILVA.

M. DA SILVA : Sur la première question qui est relative aux déplacements, on va avoir deux configurations. La majorité de la participation va se faire, comme je vous le disais tout à l'heure, par le biais de webinaires. C'est la façon de communiquer de la CNAM auprès des différents CER. Cela se fera par Zoom, pas de déplacements. Pour ce qui est des réunions au sein des CER, il est prévu que le CER se réunisse au moins deux fois par an, dont une fois en présentiel. Donc il y aura bien un déplacement à prévoir en présentiel. Après, sur la suite, ce sera en majorité des échanges téléphoniques, des échanges par mail. Aujourd'hui, on ne peut pas dire que les déplacements seront fréquents par rapport à ce dispositif.

Sur la question : comment a-t-on choisi le rédacteur juridique que l'on souhaitait positionner ? La première chose a été d'avoir dans un premier temps quelqu'un qui a une bonne expérience de ce type d'activité, en tout cas sur la partie juridique qui concerne le RCT. Comme je vous le disais tout à l'heure, c'est quelqu'un qui est parmi nous, au RCT, depuis 2017 et qui nous a démontré toutes les compétences requises pour participer à cette opération.

Cela me permet un peu de répondre à une autre question sur le sujet. Au niveau managérial, on pressentait quelqu'un, justement, pour ce type de poste. Nous avons échangé avec l'agent concerné pour savoir si c'était également une envie à son niveau. Il s'est avéré que c'était également une envie de son côté. Elle avait vraiment envie de participer à la démarche, donc elle a été retenue à ce titre.

Ensuite, effectivement, à un moment donné, dans la présentation, on a parlé pour une des deux personnes qui allaient participer, que l'on n'augmentait pas sa charge de travail actuelle. Il faut bien avoir en tête que l'on a deux personnes qui sont sollicitées : le rédacteur juridique pour être le juriste référent auprès de la région – c'est sur cette juriste qu'a été positionné le 0,5 ETP – et la personne pour laquelle on a indiqué qu'il n'y avait pas de charge supplémentaire, c'est pour le référent *manager* qui, lui, de toute façon, doit déjà participer à ce type de réunion, donc c'est déjà inclus dans sa charge de travail.

Ensuite, en termes d'évolution professionnelle, comme tout élargissement de responsabilité, c'est quelque chose qui est pris en compte dans le cadre des évaluations et de la politique de rémunération. Mais ce n'est pas quelque chose qui donne automatiquement une évolution pour le collaborateur. C'est un des éléments qui nous permettent de l'évaluer dans le cadre de la politique de rémunération.

On avait une question également sur le pourquoi de « l'abandon » des CPAM 75 et 78 au CER. Il y a eu deux éléments. Le premier, sur la CPAM de Paris. Il faut savoir aujourd'hui que la CPAM de Paris pilote le pôle TRAM en Île-de-France, donc apporte déjà une contribution très importante. Il y a eu également dans ces organismes des mouvements de personnel entre départs en retraite ou départs de l'organisme. L'idée surtout, c'était de pouvoir permettre à d'autres organismes d'y apporter une contribution pour ne pas avoir tout le temps les mêmes visions.

Ensuite, il y avait une question posée sur la date de l'appel à candidatures. Cela a été lancé au mois de mars de cette année.

Enfin, sur le fait de pouvoir y consacrer 0,5 ETP sans compensation, c'est un calcul qui a été fait à notre niveau sur les charges et les ressources du RCT. On a considéré qu'effectivement,

il n'y avait pas de besoins immédiats de remplacement de ces 0,5 ETP. Je crois que j'ai répondu à toutes les questions.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y en avait d'autres ? Merci beaucoup, Monsieur DA SILVA. Je vous propose de passer au point suivant, qui est le suivi mensuel d'activité des pôles.

Point 14 : Suivi mensuel d'activité des pôles

M. ARNAUD, Direction : De manière très succincte, pour passer ensuite aux questions, on a globalement une situation de la production qui s'améliore sur le mois de juin, assez mécaniquement sous l'effet conjugué du fait que nous avons plus d'effectifs, puisque l'on sort d'une période au mois de mai où il y avait eu pas mal de congés et aussi d'une baisse des entrées observée notamment sur la partie des indemnités journalières qui fait que l'on est en amélioration quasiment sur tous les processus.

Sur la partie des relations clients, cela reste très maîtrisé sur le courriel, puisque si l'on est en vision N1-N2, on est à plus de 93 % de réponses dans les 48 heures. Si l'on est juste en niveau 1 sur le courriel, on est à 86 % en cumulé depuis le début de l'année. Donc cela reste tout à fait maîtrisé sur la partie courriel. En revanche, on reste en difficulté sur la réponse téléphonique, malgré une petite amélioration observée depuis deux mois. On remonte très légèrement. En cumulé annuel, on est à 62 %, ce qui reste délicat, mais au regard de la situation de l'ensemble du réseau, on est plutôt dans la moyenne des caisses, puisque l'ensemble du réseau reste en difficulté. Voilà quelques propos introductifs. Je ne sais pas s'il y a des questions sur ce suivi mensuel.

M. ROUCHAUD, CFTC : C'est vrai que la situation s'améliore globalement, notamment aux risques professionnels. Je voulais savoir si cela se traduit par une amélioration du délai moyen de traitement des indemnités journalières au niveau des PE, ce qui était un souci, une inquiétude. Est-ce que cela se traduit par une réduction du versement moyen IJ ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ?

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Effectivement, les chiffres-là sont bien meilleurs, c'est clair, mais on rentre dans une période difficile, juillet et août.

M. ARNAUD, Direction : En juillet, d'accord. Août, c'est plutôt une période favorable.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Parce qu'il y a moins de demandes, parce que les gens sont partis en vacances, ils ne sont pas malades. Les PS partent en vacances, etc.

M. ARNAUD, Direction : Là, on a les seuils les plus bas de l'année jusqu'en septembre, parce qu'on a une baisse au mois d'août sur les entrées qui nous permet de rattraper un peu de retard.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Oui, le mois de juillet est toujours un mois... Donc vous n'avez pas d'inquiétudes sur l'avenir.

M. ARNAUD, Direction : On a un délai suivi de près par la CNAM, le délai de paiement de la première indemnité journalière IJ, TS et TI. En semaine 22, il était à 34 jours. On n'est pas

encore aux standards attendus, puisque ce qui est visé, c'est d'être en deçà des 30 jours. Pour autant, on est sur un niveau de délai moyen qui était tout de même en amélioration. En revanche, là où on a un travail de fond qui est en train d'être effectué, c'est plutôt sur le délai de paiement d'indemnités journalières AT où là, pour vous donner une comparaison, on est à 52 jours sur la semaine 22, avec des variations. Le meilleur délai qu'on ait pu atteindre sur les IJ AT, c'est 44 jours. Ça reste un point sur lequel on travaille énormément. C'est lié notamment au fait que l'on a beaucoup de retours sur les IJ AT, beaucoup de choses qui ne peuvent pas être payées en première intention parce qu'il manque des éléments de salaire pour faire quelque chose d'exhaustif et cela amène des retours. Cela diminue le nombre de premières IJ. Quand on a fait un retour, forcément, on n'est plus dans des délais qui sont importants. L'une des pistes importantes que nous sommes en train de creuser, c'est le paiement d'une indemnité journalière provisionnelle à partir des éléments de salaire reçus. Cela veut dire d'abord une IJ provisoire au vu des éléments reçus et, derrière, la possibilité de régulariser si l'assuré nous donne des compléments d'information. C'est quelque chose d'assez intéressant, qui fonctionne bien, qui juridiquement tient bien la route parce que si l'AT n'est pas reconnu, comme l'IJ a été payée de manière provisionnelle sur la base de la maladie, cela ne pose pas de problème de régularisation. C'est une piste que l'on est en train de creuser pour impacter notre délai au regard de ce qui se pratique dans d'autres caisses, puisque là, par contre, on est assez dégradés par rapport au reste du réseau.

Vous avez deux documents dans ce qui est fourni au CSE. Si vous regardez le document sur le service de base, il y a une cartographie nationale. On voit qu'en Île-de-France – ce n'est pas que nous – on est très en rouge sur les IJ AT. C'est aujourd'hui le principal cheval de bataille.

M. ROUCHAUD, CFTC : Par rapport à ce que vous venez de dire, Monsieur ARNAUD, c'est par rapport à la complexité de paiement des IJ AT, parce que c'est très particulier. Souvent, il manque des éléments. Il suffit que l'on tombe sur un intérimaire et c'est un an, ou un autoentrepreneur. Cela rajoute de la complexité. Là, honnêtement, la responsabilité est plus sur celle de la législation que du manque de...

M. ARNAUD, Direction : Vous avez raison sur la complexité du circuit. Après, il faut aussi raisonner en vision assurée. Un assuré attend des indemnités journalières suite à un accident de travail. Aujourd'hui, les *process* que l'on a mis en place font que nous mettons l'accent énormément sur la qualité. On veut lui payer juste. Aujourd'hui, on pense qu'il vaut mieux commencer à payer et lui réclamer des éléments complémentaires pour pouvoir faire une régularisation ultérieure plutôt que de lui retourner, de lui redemander des documents. S'il ne comprend pas, cela va retarder d'autant plus le paiement et on a un délai qui s'allonge.

C'est ce que l'on a pu voir dans pas mal de caisses qui font ce choix-là en disant : on paye toujours au regard des éléments qui sont à la disposition du technicien en provisionnel, c'est en deçà de ce à quoi peut prétendre l'assuré. Mais s'il nous fournit les éléments complémentaires, on peut déclencher ensuite le complément. C'est une des pistes et cela évite des retours.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : C'est quelque chose que vous allez mettre en place ou c'est une chose à laquelle vous réfléchissez ? Vous avez déjà commencé à payer les IJ...

M. ARNAUD, Direction : Il faut savoir que cela existe déjà. Cela existe déjà. Par contre, en termes de consignes, oui, il y a un alignement avec les équipes comptables, avec les équipes prestations et au regard aussi de ce que l'on a pu voir dans le réseau pour augmenter le nombre

d'IJ provisionnelles, de sorte à accélérer aussi le premier paiement. Derrière si les éléments nous sont envoyés, cela permet de déclencher le complément à la suite. Mais y compris sur les délais de paiement de la première IJ, cela améliorera très clairement notre délai et, je pense, notre satisfaction client.

Comme c'est toujours accompagné d'une information à l'assuré qui lui dit : on vous a payé cette IJ de manière provisionnelle sur la base des éléments transmis, mais si vous nous transmettez ce qui manque – que sais-je ? –, des éléments sur vos primes – souvent ce sont les primes qui viennent s'ajouter sur les AT –, on sera en capacité de vous verser le complément. L'assuré ne se retrouve pas sans rien. C'est notre conviction.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Par contre, la difficulté, c'était essentiellement la partie régularisation. Pour avoir été longtemps à la CRA et au contentieux, les créances sur les régularisations qui ne se font pas, c'est toujours très ennuyeux de faire une indemnité provisoire pour après repayer et lui demander de l'argent. C'est toujours compliqué. Mais par contre, si nous sommes assurés que Progrès fonctionne beaucoup mieux par rapport à ça...

Arpège, on en est où, aujourd'hui, sur un élargissement ? Cela prendra bien en compte tout cela ? C'est prêt ?

M. ARNAUD, Direction : Pour Arpège, le calendrier national prévoit une présérie de toute la région Pays de la Loire, donc toute la région autour de Nantes, tous les départements Pays de la Loire, à partir de la deuxième quinzaine de janvier, pour une durée à peu près de trois mois. Si cette présérie fonctionne bien, ils prévoient d'élargir progressivement par vagues dans le réseau à partir de juillet 2024, étant entendu que dans la première partie d'Arpège, l'idée est de remplacer Progrès sur la partie PE. D'ailleurs, Progrès est amené, sur la partie PE, à être décommissionné quand le premier palier d'Arpège sera monté en charge. L'idée est que l'on n'utilise plus du tout Progrès, que ce soit décommissionné.

Dans cette première phase, le niveau d'automatisation d'Arpège sera limité. On n'aura pas de gains très importants au niveau des équipes métiers. La CNAM prévoit de soutenir la production pendant cette période-là parce qu'il y aura un effort de formation des équipes qui sera assez important. Ils prévoient une formation de tous les techniciens PE, de tous les contrôleurs dans les agences comptables PE. Il y aura des soutiens qui seront mis en place temporairement pour pouvoir soutenir la production pendant que nous faisons les formations. Les gains seront engendrés plutôt à partir de 2025, avec des versions ultérieures d'Arpège qui automatiseront plus de paiements par le biais de récupération de différentes informations.

C'est un des gros projets, mais il y en a d'autres. C'est sans doute celui qui porte le plus de gains de productivité attendus sur la prochaine COG, avec un déploiement en 2024 et à partir de 2025, des gains de productivité plus importants.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : D'autres questions ? Je vous propose de passer sur le dernier point concernant les informations Président et Secrétaire.

Point 15 : Informations des Président et Secrétaire

M. ARNAUD, Direction : Me concernant, un point sur la COG et un point sur l'expérimentation complément de dossiers.

La COG a été approuvée par le Conseil de la CNAM ce lundi, le 26. Il y a eu un vote qui n'est pas à l'unanimité, mais avec majorité, ce qui permet de donner mandat aujourd'hui pour signer la COG avec l'État. Il en découle le calendrier suivant : à compter de mi-juillet, nous devrions recevoir nos dotations budgétaires pour l'année 2023, qui nous permettront d'avoir de la visibilité jusqu'au bout.

En revanche, notre CPG dans sa dimension pluriannuelle, il y aura une possibilité pour les caisses de moduler à la marge la trajectoire de rendu des ETP, puisqu'une trajectoire cible a été arrêtée et qui n'est plus linéaire. L'un des points qui a fait que le Conseil de la CNAM a fini par voter la COG, c'est que dans le rendu de poste, il ne va pas y avoir tous les ans le même taux de rendu de poste, mais cela va être progressif dans le temps.

Première année 5 %, deuxième année 10 %, troisième année 20 %, quatrième année 30 % et cinquième année 35 %. C'est assez intéressant parce que les gains de productivité qui sont attendus, notamment des outils, devraient, pour leur part, arriver un peu plus tôt. Le pari qui est fait est de dire : on fait des gains de productivité dans les organismes et les rendus de postes sont différés dans le temps.

Le deuxième élément qui fait que le Conseil de la CNAM a voté, c'est qu'une clause de revoyure est insérée dans la COG et prévoit un examen en 2025 des indicateurs de performance, pour voir si les gains de productivité qui avaient été gagnés sur les années 2023 et 2024 sont à la hauteur de ce qui était attendu. Si l'on s'aperçoit qu'en 2025, ce n'est pas bon, une nouvelle discussion s'engage entre l'État et l'Assurance maladie pour revoir la trajectoire.

Cela va nous donner, au niveau des consultations à venir ici, deux temps. Un temps qui viendra sur le CSE de septembre dans lequel on vous présentera les orientations CPG – c'est un premier document qui sera sur les orientations – et un deuxième temps CSE puis Conseil de décembre où l'on vous présentera le CPG définitif après une petite phase. Entre les orientations et le CPG définitif, on peut un peu moduler la trajectoire de rendu de poste avec la CNAM. Donc on vous fera part du CPG définitif plutôt en décembre. C'est plutôt une bonne nouvelle parce qu'avoir un rendu de poste en 2023 de 5 % nous permettra sans doute de réouvrir un certain nombre de recrutements CDI et en CDD.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Attention, les 5 %, c'est au niveau national. On imagine que cela va se décliner dans la même dynamique au niveau local et que cette année devrait être moins dure que si cela avait été linéaire sur les cinq années. Mais pour en être certain, il nous faut avoir les éléments communiqués par le national pour notre Caisse. Peut-être que les choses ne sont pas réparties de la même manière sur l'ensemble du réseau. C'est une bonne nouvelle, on espère. Après, on reste impatients d'avoir les données chiffrées définitives. Et surtout le fait d'avoir un peu plus de visibilité...

Il y a deux sujets : la visibilité budgétaire qui va permettre d'engager des moyens temporaires, notamment des CDD ou autres, d'ajuster au plus près, et il y a la question du ciblage des ETPMA cibles sur l'année qui nous permettent d'ajuster la politique de recrutement sur la partie

CDI. Le fait d'avoir ces données nous permettra, si besoin, d'engager des actions nouvelles sur la fin de l'année, si c'est dans ce sens-là.

M. ARNAUD, Direction : Voilà pour le programme COG. Une deuxième information sur l'expérimentation en complément de dossiers. On avait parlé – je ne me rappelle plus si c'était au CSE de janvier ou de février – d'une expérimentation d'un nouveau téléservice qui est le complément de dossier, qui a vocation à remplacer le lien DepotDoc que l'on utilisait aujourd'hui pour solliciter les assurés et transmettre les informations.

La CPAM est expérimentatrice aux côtés de deux autres caisses, la CPAM de Moselle et la CPAM de la Creuse, de ce nouveau téléservice durant l'été. Cela devrait débuter normalement, je pense, à partir de demain de manière opérationnelle, si on a bien le feu vert. Le téléservice consiste à notifier à l'assuré les pièces manquantes sur trois processus au départ, qui sont le processus CSS, le processus PE AS et le processus PE AT.

On identifie à l'occasion de l'étude d'un dossier, soit à l'accueil, soit à la PFS, soit dans l'un des trois services gestionnaires – CSS, PE AS, PE AT – qu'il manque des pièces pour pouvoir compléter le dossier. On notifie via Medialog+ une alerte par mail à l'assuré qu'il va retrouver dans son compte avec les documents précis qu'il devra nous transmettre. L'assuré répond et transmet ses documents. Ensuite, cela génère une échéance Medialog avec un lien vers Diademe dans lequel auront été injectées les pièces qu'il nous a transmises.

C'est quelque chose qui est extrêmement intéressant parce que cela vient un peu fluidifier la demande de pièces. En termes d'expérimentation, ce qui est retenu, c'est que l'on implique les cinq services concernés, que ce soit la PFS, l'accueil, les trois services gestionnaires, avec au départ seulement quelques agents expérimentateurs, parce qu'on veut réaliser un petit *reporting* de chacune des demandes. Est-ce que cela a bien fonctionné à chaque étape ? Si oui, est-ce que l'assuré, après, nous a répondu ? Est-ce qu'il a transmis les bonnes pièces que l'on a pu traiter ou est-ce que l'on a été obligés de relancer ?

Progressivement, au cours de l'été, on va essayer d'élargir le nombre d'utilisateurs. L'objectif, d'ici septembre, est de dire techniquement que ce téléservice, sur une grande caisse, fonctionne plutôt bien et que l'on peut donner le feu vert pour une extension. Paraîtront, à ce moment-là, une lettre réseau et une généralisation.

On prévoira, je pense, un Retex au CSE de cette petite expérience, puisque l'on est en train de le faire pour la Caisse nationale, pour vous présenter, en avance de phase, ce téléservice et un peu les résultats que l'on a pu obtenir dans le cadre de cette expérimentation.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Cette expérimentation est sur une très courte durée, ce n'est que cet été, juillet et août.

M. ARNAUD, Direction : C'est annoncé comme cela. Maintenant, la CNAM ne met pas le couteau sous la gorge pour déployer, parce que c'est un téléservice qui est très annoncé, très attendu dans le réseau. Quand ils vont le généraliser, ils veulent être certains que cela va tenir la charge, que le téléservice est robuste, que cela fonctionne bien, qu'il n'y a pas d'éléments. C'est sur une période courte, sous réserve que cela fonctionne parfaitement.

Mme DOUIS, CFTC : Moi, c'est concernant le coffre-fort numérique.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : C'était par rapport à ça ? Non, on va terminer simplement. S'il n'y a plus de questions sur l'expérimentation complément de dossiers, une ultime information que je souhaitais porter à votre attention, sachant qu'il s'agit là d'une information intermédiaire. Vous savez que nous sommes amenés à faire des analyses de l'eau tous les ans pour aller rechercher différents éléments qui la rendraient impropre à la consommation.

Je voulais vous informer que nous venons de recevoir les résultats de l'analyse d'eau sur le site de Saint-Maur qui font état d'un taux de plomb élevé, en tout cas supérieur à la limite qui est de dix microgrammes. Bien entendu, nous allons demain informer les agents pour qu'ils ne consomment pas l'eau depuis les robinets. Nous allons aussi faire livrer, pour l'instant, des packs d'eau. Il y a encore des inconnues, notamment parce que dans les fontaines à eau qui ont été installées, il y a des filtres au plomb. Il faut que l'on refasse une analyse complémentaire en sortie de fontaines qui n'a pas été faite pour voir si les filtres sont suffisants pour ramener le taux à un niveau normal, etc. En fonction, on verra pour installer ou pas des bonbonnes à eau ou une autre mesure un peu plus pérenne.

Par ailleurs, on va également être très vigilants puisque la semaine prochaine, on a différentes analyses sur d'autres sites, notamment Champigny, où on avait installé un filtre, qui vont être faites. On fera un point complet. Bien entendu, on communiquera l'ensemble des éléments complémentaires et des mesures envisagées au niveau de la CSSCT pour votre bonne information.

Mme LEBERNADY, CFTC : En parlant de bonbonnes d'eau, je voulais parler des fontaines. Lors de la CTR, vous avez dit que les fontaines étaient aux normes et que cela allait. J'ai des photos, si vous voulez, que je peux vous envoyer. Il y a des bidons parce qu'il n'y a pas de sorties d'eau. Ce sont les agents qui vident les bidons. Si en plus, on leur dit qu'il y a un problème avec l'eau de Saint-Maur, ils vont être en stress. Je ne sais pas quelle personne a été envoyée à Saint-Maur pour vérification des fontaines à eau, mais vu la réponse qui a été donnée lors de la CTR, ce n'est pas du tout aux normes. Ce n'est pas possible. Il n'y a pas de sortie d'eau. Vous vous rendez compte que les agents vident eux-mêmes les bidons.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Pour l'évacuation de ce qui tombe ?

Mme LEBERNADY, CFTC : Oui, dans le lavabo. Je ne sais pas, mais déjà qu'ils sont en mode « flip ». Ce n'est même pas le bled. Même moi j'aurais pu faire les travaux.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : OK pour l'alerte sur Saint-Maur.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Lors de la dernière CSSCT qui a eu lieu le 14 juin, on a analysé les vérifications des équipements et obligations réglementaires sur l'année passée. Il était dit, au niveau des fontaines et de la vérification de l'eau, que c'était reparti et que c'était à nouveau remis à disposition sur Saint-Maur. On apprend à nouveau que non. Il y a, à nouveau, eu des contrôles d'eau et il y a, à nouveau, du plomb. C'est assez cyclique, quand même, ce qui se passe à Saint-Maur. Ce n'est pas la première fois. Cela revient de façon cyclique.

J'entends que ce n'est pas de la faute de la CPAM. Ce sont les contrôles qui font que cela revient systématiquement. Mais au niveau des préconisations et de la protection des salariés, combien de temps vont-ils devoir ne plus utiliser l'eau, les fontaines, les robinets ? On va leur livrer des packs d'eau, d'accord. Mais sur combien de temps ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Par rapport à cela, effectivement, ce sont les canalisations. Cela relève de la mairie, donc on ne peut pas jouer là-dessus. Les dernières analyses qui avaient été faites faisaient état de taux qui étaient plus bas. Les agents ne consommaient pas l'eau des robinets du réfectoire. Là, il nous faut l'information de savoir si l'eau qui sort des fontaines à eau qui sont maintenant branchées sur le réseau, si le filtre à plomb qui est dans ces fontaines est suffisamment efficace pour faire redescendre. Après, je pourrais vous donner la visibilité... Le caractère cyclique, le caractère aléatoire... Si la fontaine à eau filtre bien et que cela permet de résoudre le problème, on arrête les bouteilles d'eau. S'il s'avère nécessaire de mettre un filtre complémentaire, comme sur Champigny, en amont de l'arrivée d'eau, on le fera aussi pour venir réduire. Mais là, j'ai besoin d'avoir des analyses complémentaires pour essayer de faire. Est-ce que ce sera suffisant pour venir stabiliser la chose sur le long terme ? Je ne sais pas. En tout cas, on s'assurera régulièrement, par les analyses nécessaires, que l'on n'a pas de dégradation de nouveau de la qualité de l'eau.

Nous avons prévenu le Docteur HURSON sur le sujet. Elle nous disait d'attendre l'analyse des fontaines, etc., mais elle nous faisait remarquer que là, elle estimait que les taux n'étaient pas alarmants en termes de niveau, puisqu'ils sont entre 14 microgrammes et 22 microgrammes. La limite aujourd'hui de qualité, c'est dix microgrammes. Donc on est quand même bien au-dessus du seuil. Mais en 2016, la limite était à 25 microgrammes. Après, ça reste au-delà du seuil. Je partage juste avec vous l'échange que l'on a eu tout à l'heure sur le sujet. On va suivre cela sérieusement. On va faire toutes les mesures pour venir réduire cela, mais elle n'était pas alarmée non plus sur la situation. Il y avait une autre question, je crois.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais savoir, si au CMS de Saint-Maur on est amenés à donner de l'eau dans la salle d'attente... J'imagine que dans les cabinets de dentistes, il faut donner de l'eau. Je voulais avoir des précisions là-dessus, s'il vous plaît.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Dans la salle d'attente, j'imagine que si l'on donne de l'eau, c'est l'eau de la fontaine à boire, comme pour les agents. Sur les cabinets de dentiste, effectivement, c'est l'eau du réseau qui est utilisée. Il n'y a plus de gobelets, les patients ne se rincent plus les dents. En revanche, l'eau est injectée dans la bouche en nettoyage et directement aspirée. Là aussi, on en a parlé avec le Docteur HURSON. Elle pense que vu les niveaux de taux, il n'y a pas d'éléments d'alarme, vu que ce n'est pas consommé. Après, nous, on suit tout cela. On a plusieurs sujets. Est-ce que, sur la fontaine, il y a besoin de mettre un filtre complémentaire si celui-ci s'est avéré efficace sur Champigny ? Il faut que l'on s'assure quand même que ces résultats sont stables dans le temps.

D'autres questions ? Non ? Il y avait Madame DOUIS sur le bulletin de salaire.

Mme DOUIS, CFTC : Concernant le coffre-fort numérique que j'attends avec impatience, nous avons reçu un mail le 21 juin nous informant que nous allions recevoir un mail pour faire je ne sais plus quoi et on n'a rien reçu. On devait le recevoir avant le 30.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Vous savez, comme tout démarrage, il y a des surprises. Dans le mail du 21 juin – vous me corrigez, si je me trompe – il était annoncé que vous auriez l'autre mail d'ici le 30. Le 30, c'est demain.

Nous, on pensait vous envoyer le mail hier. Qu'est-ce qui s'est passé ? Dans les extractions de fichiers, il y a eu un « bin's ». C'était le même numéro d'agent qui apparaissait sur l'ensemble des bulletins. Cela faisait un peu désordre. Tout cela a fait l'objet d'une régularisation en

urgence au niveau de la GAP pour s'assurer que ces fichiers étaient envoyés. Ils ont bien été transmis au prestataire, qui en a bien confirmé la réception. Normalement, entre ce soir et demain, vous devriez bien recevoir ce mail pour activer votre compte.

Je rappelle à cette occasion que l'on avait une première phase où les agents pouvaient venir nous signaler qu'ils ne souhaitaient pas entrer dans le dispositif. Par rapport à cela, nous n'avons eu que 12 % des agents qui se sont signalés comme ne souhaitant pas entrer dans le dispositif. En revanche, il y a bien une deuxième étape pour les 88 % des agents qui souhaitaient entrer. Il faudra bien qu'ils viennent activer leur compte quand cela va leur être envoyé pour pouvoir bénéficier de ce bulletin. Comme ce sont les périodes de congés scolaires, il faut simplement y penser. C'est pour cela qu'il était important que le mail soit reçu avant le début des grands départs en congé.

Mme DOUIS, CFTC : Après, dans le mail du 21, il est quand même aussi annoncé que si nous sommes absents, il y aura une relance pendant cinq mois.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Oui, par contre, le premier bulletin, il sera exclu. On le rééditera. C'est ce que je veux dire. Si vous n'activez pas tout de suite, ce mois-ci, le bulletin sera réédité.

Mme DOUIS, CFTC : D'accord. Merci.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Moi aussi, cela faisait partie de mes questions. Si on n'active pas notre compte, quand on va recevoir le mail entre ce soir et demain, on n'aura pas le bulletin de salaire du mois de juin en papier.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Si, mais après.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : J'ai compris qu'il a été réédité, mais mis à disposition et à charge de le télécharger sur notre coffre-fort. On l'aura en papier du coup.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Par contre, c'est quand même dommage et, pour ces personnes qui n'ont pas manifesté leur opposition et qui n'ont pour autant pas activé leur compte quand on aura envoyé, on sera amenés à faire des petits *mailings* de relance pour bien leur signaler qu'elles n'oublient pas. C'est de leur côté qu'il faudra activer ce compte.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je prends mon exemple. Je ne suis pas sur ma boîte pro tous les jours. Ce mail dont vous parlez, je ne l'ai pas vu. Là, vous êtes en train d'expliquer que si on n'a pas répondu au premier mail en disant qu'on n'était pas volontaire pour le coffre-fort numérique, notre compte est automatiquement ouvert. Après, il faut juste que ce soit nous qui l'activions pour avoir ou pas. Et si on n'en veut pas, on peut revenir en arrière ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On peut revenir en arrière dans les mois qui viennent. C'était bien ce que l'on avait présenté. Cela figure bien sur le dépliant qui a été adressé aux salariés. Après, je vous dis que c'est très bien. J'ai connu ça sur mon précédent employeur. C'est très pratique de disposer de son bulletin de salaire partout sans avoir besoin de ressortir ses archives ou sans risque de perte. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Je pense que l'on est passés sur les questions diverses. On n'était plus sur les informations Président. Madame DOUIS était passée sur une question diverse.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je n'ai rien à dire.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais aborder le sujet de la présomption de démission.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : À 18 heures...

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : La présomption de démission, je voudrais avoir rapidement votre ressenti sur cela, savoir si vous avez commencé à mettre en œuvre cela.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : La présomption de démission, je n'ai plus la référence de la loi. Auparavant, un abandon de poste nécessitait l'engagement d'une procédure disciplinaire pour abandon de poste et un licenciement. Désormais, un abandon de poste est assimilé à une présomption de démission et ne nécessite plus d'engager de procédures disciplinaires devant le conseil de discipline, etc. La mesure est applicable depuis très récemment.

Bien entendu, vous le savez, nous pouvons être amenés à avoir des situations qui peuvent se rapprocher de l'abandon de poste. On peut ne pas avoir de nouvelles d'une personne. On a x relances au niveau de la GAP pour inviter la personne à nous adresser son arrêt de travail. En général, on suspecte que la personne est en arrêt de travail et n'a pas pensé à en informer l'employeur. Si celles-ci n'aboutissent pas, auparavant nous basculions sur une procédure d'abandon de poste, maintenant nous basculerons sur une procédure de présomption de démission. Je n'ai pas plus d'éléments à ce stade, Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Est-ce que vous avez été amenés à envoyer une mise en demeure ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : On a une personne qui a fait l'objet de relances et qui a confirmé qu'elle n'envisageait pas de reprendre son poste. Nous sommes amenés maintenant à venir confirmer que nous constatons la rupture du contrat de travail, la démission. Je ne sais pas si le courrier est déjà parti. En tout cas, on a bien un échange avec une personne sur le sujet, qui nous a confirmé qu'elle ne souhaitait pas reprendre son poste.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Très bien. Le décret est du 17 avril, donc c'est vraiment récent.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci, je n'avais plus la date.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est vraiment récent et ça bloque au niveau de certains employeurs. Ça bloque beaucoup. Au niveau des syndicats, ça bloque aussi. Donc en CTR, on vous demandera régulièrement le nombre de mises en demeure.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Vous avez tout à fait raison.

M. ROUCHAUD, CFTC : Juste un dernier commentaire. Il y a des soucis dans certains services à propos du télétravail. Normalement, ce n'est pas une obligation, trois jours par semaine. On a bien compris dans l'accord que ce n'était pas une obligation. Néanmoins, il est possible de demander trois jours par semaine. Quand les agents émettent le souhait de trois jours par semaine et qu'on leur dit sans réel motif « non, ce sera deux jours », ce n'est pas toujours bien vécu par l'agent parce que le motif n'est pas probant et ce n'est pas justifié. La personne est autonome. En plus, les refus sont différents envers les agents. Ils ne comprennent pas. Donc cela génère une insatisfaction, une incompréhension, notamment en CNGP où c'est vraiment un sujet d'inquiétude. On vous demande, tout simplement, non pas de faire respecter l'accord parce que les responsables ont le droit de refuser, mais de véhiculer quand même de la souplesse quand c'est possible, parce que ça génère un mal-être. Ce n'est pas bien vécu après,

puisqu'on peut aller jusqu'à trois jours. Quand le responsable vous dit « non, ce sera deux jours » alors que la personne est parfaitement autonome, que l'on n'a rien à lui reprocher, c'est mal vécu.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je rappelle, du coup, la règle en l'espèce. C'est bien une évaluation individuelle pour la personne de son niveau d'autonomie. Il peut arriver que l'évaluation de la personne de son niveau d'autonomie et celle réalisée par son *manager* ne soient pas complètement convergentes. L'objectif est quand même que cette personne ne soit pas en difficulté sur ses journées de télétravail. Il faut donc que l'activité qu'elle est en mesure de réaliser en parfaite autonomie soit suffisante pour ces trois jours de télétravail, et il faut lui permettre aussi de bénéficier du support et du tutorat qui lui est encore nécessaire pour monter en autonomie. La règle est bien celle-ci. J'entends qu'il peut y avoir des incompréhensions. Les *managers* sont amenés à faire un retour aux personnes sur les raisons qui les ont amenés à ne pas souhaiter accorder le nombre de jours.

Là, les avis au niveau des directions sont en cours d'examen. Nous nous assurons du bon respect des éléments du protocole d'accord à un niveau global et nous pourrons, derrière, envoyer les éléments de notification. S'il y a des situations d'ordre général comme il a pu y avoir sur certains secteurs, n'hésitez pas à nous les faire remonter. Après, sur une situation individuelle d'évaluation de l'autonomie, il est important qu'il y ait un dialogue entre l'agent et son *manager* pour pouvoir avoir bien les éléments qui ont donné lieu à cette décision-là.

Il y a un autre facteur, un autre critère dans certains secteurs, c'est la présence sur site qui peut être nécessaire, due à des contraintes au niveau de l'organisation de l'activité, le besoin d'avoir une permanence pour un sujet particulier, etc. qui peuvent aussi amener à prendre une décision qui, pour le coup, sera plutôt collective au niveau du service. Tout cela doit faire l'objet d'éléments d'explication par l'encadrement et cela a bien fait l'objet d'échanges, de rappels au moment de la campagne des EAEA.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Dans le prolongement de ce que disait Monsieur ROUCHAUD, le chantage au télétravail, c'est inadmissible. C'est-à-dire ? « Là, tu es un peu moins rapide, tu ne fais que deux jours de télétravail et tant que tu ne fais pas l'objectif, eh bien tu restes deux jours et tes collègues ont trois jours. » Là, à mon sens, ce n'est pas appliquer l'accord télétravail. Il y a un certain nombre de choses dans l'accord qui ne sont pas appliquées. Au début, on veut bien comprendre. L'accord, dorénavant, cela fait deux ans qu'il existe. On espère que d'ici le 5 octobre, l'entièreté des clauses de l'accord sera respectée.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je réfute le terme de chantage au télétravail. C'est un constat objectif de savoir si la personne est suffisamment autonome dans son activité, au niveau des compétences qu'elle détient. La productivité et le taux d'erreur peuvent faire partie de ces éléments-là, parce qu'une faible productivité dénote qu'elle n'est pas forcément à l'aise dans le traitement des dossiers, etc. Il ne s'agit absolument pas d'un chantage, mais bien le fait d'adapter le dispositif afin que la personne ne se trouve pas en situation, ensuite, de difficultés, qu'elle ne soit pas freinée dans sa maîtrise de son poste de travail, qu'elle puisse bénéficier des accompagnements nécessaires. Bien sûr, on pourra tout à fait venir approfondir ces sujets à l'occasion de la commission de télétravail d'octobre.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : C'est vrai qu'on avait mis une petite clause aussi de recours. Mais du coup, le recours, il s'exerce quand finalement ? Quand vous allez faire votre

décision, quand la décision va sortir dans OGETE avec « c'est deux jours et ce n'est pas trois » ? Aujourd'hui, effectivement, les *managers* commencent à communiquer sur ce qu'ils vont accepter et ne pas accepter.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Les *managers* émettent un avis. C'est in fine soumis à la validation des directeurs de branche. Cela peut donner lieu à certaines modifications, corrections, etc. Les éléments qui sont communiqués ne sont pas définitifs. Ce sont des orientations managériales. Ils font un retour à l'agent en disant : telle formule ne me semble pas adaptée compte tenu de tel aspect de ton activité ou de tel aspect de ton autonomie. C'est une fois que les notifications sont envoyées que la personne peut être en mesure de venir solliciter des éléments complémentaires.

M. ARNAUD, Direction : On a quand même demandé aux *managers* d'utiliser aussi le temps de l'entretien d'évaluation pour objectiver et avoir ces éléments de partage sur les motivations et les échanges, puisque l'on a un onglet qui porte sur le télétravail dans Alinéa qui permet d'introduire aussi la discussion sur ce terrain. Donc il nous semblait important que, dans ce cadre bilatéral, on puisse aussi faire le point sur ces éléments-là. Il est normal qu'il commence à y avoir des échanges.

En revanche, c'est vrai que dans le processus décisionnel, pour l'instant, on a collecté toutes les demandes, les avis des responsables. On en est à la phase de concaténation et de validation de directions un peu globales. On va regarder un peu l'équilibre que l'on peut avoir dans les différents services et directions. Suite à la notification, il pourra y avoir un certain nombre d'explications complémentaires si nécessaire.

On a épuisé l'ordre du jour et les participants.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci à tous d'être restés jusqu'au bout.

M. ARNAUD, Direction : Merci à tous. Bonne soirée.