

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE
ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 31 AOUT 2023
PROCÈS VERBAL

Étaient présents :

- Direction : M. ARNAUD Sébastien (Directeur Général Adjoint), Mme CASADO BOLIVAR Céline (Directrice Adjointe en charge des Ressources)
- CFDT : Mme RODRIGUES-MARTINS Christina (remplace Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne), Mme LECONTE Stéphanie (remplace Mme DUMARCAY Virginie) et Mme VARANDES Nathalie (remplace Mme LAHLOU Nesrine)
- CFTC : Mme LOLIA-FABER Laura, Mme LEBERNADY Fina, Mme HIMED Maeva, M. ROUCHAUD Florent, Mme DOUIS Julie et Mme BILAU Stéphanie (représentante syndicale)
- CGT-FO : Mme IAAICH Halima, M. ALLIGIER Sébastien, Mme OUCHENE Dalila, Mme HAMMOU Nadia (remplace Mme HAMMOU Leilla), M. MARQUES Edmond, Mme FRAIOUI Samia, Mme SKOLUDEK Elisabeth et Mme KHETTAF Lila (représentante syndicale)

Excusés :

CFDT : Mme MAMAN Muriel, représentante syndicale

CFTC : M. SEREMES Dominique, Mme MARQUES Emilie

CCT-FO : M. GIAMBIAGGI Antoine

Points présentés par :

- **POINT 1:** Approbation des procès-verbaux des assemblées plénieress des 17 février, 20 mars et 20 avril 2023.

- **POINT 2/pour AVIS :** Rapport d'activité 2022 – plan de développement des compétences

Présentation par Mme DUCHER Alice et Mme ODIN Elodie

- **POINT 3/pour AVIS :** Crédit du référentiel emploi « Conseiller établissements » au sein de la CPAM du Val-de-Marne

Présentation par Mme CALLEBOUT Maud

- **POINT 4/pour AVIS :** Opération « Aller Vers » pour la promotion de la vaccination contre le HPV

Présentation par M. ARNAUD Sébastien

- **POINT 5/pour AVIS :** Evolution organisationnelle de l'activité de médiation et de satisfaction client

Présentation par M. ARNAUD Sébastien

- **POINT 6/pour INFO :** Point d'étape sur la rénovation de l'organisation des invitations aux dépistages organisés du cancer

Présentation par M. ARNAUD Sébastien

- **POINT 7/pour INFO :** Suivi mensuel d'activité des pôles

Présentation par M. ARNAUD Sébastien

- **POINT 8 :** Informations des Président et Secrétaire

SOMMAIRE

Point 1 : Approbation des procès-verbaux des assemblées plénieress des 17 février, 20 mars et 20 avril 2023	5
Point 2 : Rapport d'activité 2022 – plan de développement des compétences	5
Point 3 : Crédit du référentiel emploi « Conseiller établissements » au sein de la CPAM du Val-de-Marne	11
Point 4 : Opération « Aller Vers » pour la promotion de la vaccination contre le HPV	14
Point 5 : Évolution organisationnelle de l'activité de médiation et de satisfaction client	23
Point 6 : Point d'étape sur la rénovation de l'organisation des invitations aux dépistages organisés du cancer	30
Point 7 : Suivi mensuel d'activité des pôles	35
Point 8 : Information des Président et Secrétaire	36

La séance est ouverte à 9 heures 30.

M. ARNAUD, Direction : Bonjour à tous. Je vous propose que l'on démarre cette assemblée plénière du 31 août que l'on a décalé pour avoir le maximum de présents et avoir un tout petit peu plus de temps pour préparer les éléments de cette assemblée plénière. Nous allons commencer par le tour de table, comme d'habitude. Pour la Direction, Sébastien ARNAUD.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Et Céline CASADO BOLIVAR.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Bonjour, Cristina RODRIGUES-MARTINS, suppléante en remplacement de Madame PERRIOT LE-FUR. J'excuse notre représentante syndicale, Madame Muriel MAMAN, indisponible.

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

Mme LOLLIA-FABER, CFTC : Laura LOLLIA-FABER, titulaire CFTC.

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, titulaire CFTC. J'excuse Dominique SEREMES et Emilie MARQUES.

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

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

Mme DOUIS, CTFC : Julie DOUIS, élue CFTC.

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

Mme IAAICH, CGT-FO : Bonjour, IAAICH Halima. Élu titulaire Force Ouvrière.

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

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

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

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

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

Mme KHETTAF, CGT-FO : Lila KHETTAF, représentante syndicale FO.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. Nous excusons Monsieur GIAMBIAGGI.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci beaucoup. Je vous propose de passer au premier point de l'ordre du jour, à savoir la validation des nombreux PV.

Point 1 : Approbation des procès-verbaux des assemblées plénières des 17 février, 20 mars et 20 avril 2023

M. ARNAUD, Direction : Nous avons plusieurs PV, nous allons les faire dans l'ordre. Le premier porte sur le 17 février 2023. Est-ce qu'il y a des observations des élus sur ce premier PV ? Non.

Ensuite, nous avions un PV du 20 mars 2023 et un autre du 20 avril 2023. On avait février, mars et avril. Est-ce qu'il y a des observations sur l'un de ces trois PV ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Juste pour information, le PV du 20 mars a été modifié, notamment suite à des petites coquilles de fautes d'orthographe remarquées par Monsieur GIAMBIAGGI. Du coup, je ferai parvenir aux relations sociales un nouveau document.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous diffuserons à l'ensemble des élus. Les PV sont approuvés à l'unanimité avec ces petites modifications d'ordre orthographique.

Je vous propose de passer au point suivant de l'ordre du jour, à savoir le rapport d'activité 2022 sur le plan de développement des compétences qui s'appuie notamment sur la commission formation qui a eu lieu le 12 juin 2023.

Nous allons accueillir Alice DUCHER, qui va venir nous rejoindre, et Elodie ODIN.

Point 2 : Rapport d'activité 2022 – plan de développement des compétences

Mme DUCHER : Ce que l'on vous propose, c'est qu'Elodie vous fasse un focus sur les grands chiffres qui représentent l'année de développement des compétences 2022. Vous avez été destinataires aussi du compte rendu de la réunion du 12 juin. Après, nous prendrons vos questions.

Mme ODIN : Bonjour à toutes et à tous. Pour l'activité des formations sur l'année 2022, sur 1 240 agents à l'effectif au 31 décembre 2022, nous avons formé 799 salariés, soit l'équivalent de 1 448 stagiaires, pour un budget lié aux dépenses des formations externes de 465 134 euros. Ce sont les grands chiffres dans les grandes lignes.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce que vous aviez des questions ? On ne va pas venir détailler l'ensemble des éléments chiffrés. Ils sont tous dans le document que vous avez reçu. Est-ce que vous souhaitez poser des questions complémentaires à celles de la commission ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Dans le protocole du CSE concernant la formation, vous dites « étudier les problèmes spécifiques concernant l'emploi et le travail des jeunes, des seniors et des travailleurs en situation de handicap ». Mais là, dans le rapport, on voit qu'il n'y a aucune mention faite sur les travailleurs en situation de handicap. Est-ce qu'il y a eu des formations pour ces salariés-là ?

M. ROUCHAUD, CFTC : J'aimerais des précisions sur le dispositif des formateurs occasionnels, dispositif dispensé par la Direction depuis plusieurs années maintenant. Dans un premier temps, je voulais savoir si la Direction compte renouveler cette formule – si l'on peut dire – pour ces prochaines années. Est-ce que c'est accompagné de gratifications éventuelles de la part de la Direction ? Parce qu'un formateur interne n'a pas vraiment le même niveau qu'un formateur occasionnel. Formateur occasionnel, c'est très bien, mais le problème, c'est qu'ils n'ont pas tout à fait le niveau d'un vrai formateur interne. Nous aimerais savoir, derrière, ce que la Direction propose en termes de gratification.

Mme BILAU, CFTC : Une réflexion nous est venue par rapport à quelque chose qui est dit à la fin du compte rendu sur la difficulté à remobiliser les agents autour des formations en présentiel. Je voulais savoir si un plan d'action était mis en place par rapport à cela et qui finalement s'élargit aussi un peu à l'ensemble de la CPAM. Il est vrai que l'on voit des agents qui sont en télétravail, pour qui cela se passe tellement bien qu'ils ont du mal à revenir sur site, même pour des formations, c'est compliqué pour eux. D'autre part, certains agents, parfois, aimeraient revenir plus sur site, mais comme ils arrivent dans des services déserts, ils ne se sentent pas bien. Je trouve que c'était une problématique. Cela sort un peu du contexte, mais cela a lieu.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Toujours en fin de compte rendu, il y a aussi la notion, comme vient de le dire Madame BILAU, de maintenir les inscriptions. Effectivement, il n'y a pas grand-chose qui ressort au niveau du rapport concernant la gestion des annulations. Je voulais savoir s'il y a aussi un plan, puisqu'il ressort de l'information que la notion d'inscription implique que l'agent doit rester inscrit et maintenir son inscription. On ne peut pas annuler comme cela. Du coup, qu'envisagez-vous pour les années à venir concernant les problèmes d'annulation qui ont été assez nombreux en 2022.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Merci. Y a-t-il d'autres questions que je n'aurais pas vues ? Nous allons passer à une première série de réponses. Les formations concernant les travailleurs handicapés.

Mme DUCHER : Je n'ai pas compris l'introduction sur le protocole du CSE.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Dans le protocole du CSE, il y a bien la notion de...

Mme DUCHER, Direction : Dans le protocole de fonctionnement ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Dans la partie commission formation, il y a une phrase qui dit qu'il faut étudier les problèmes.

Mme DUCHER : OK, la formation spécifiquement des personnes en situation de handicap. Non, sauf erreur de ma part, nous n'avons pas de focus sur le taux de formation des personnes en situation de handicap. Mais c'est quelque chose que l'on peut faire, sur les personnes en situation de handicap que l'on connaît, c'est-à-dire avec un RQTH déclaré. C'est tout à fait quelque chose qu'on peut faire et vous transmettre suite à l'AP.

Il y avait une question ensuite de Monsieur ROUCHAUD sur le dispositif des formateurs occasionnels. On a eu l'occasion – je crois que c'était toute fin 2022 – de revenir vers vous en AP sur ce sujet, parce que la CPAM du Val-de-Marne a un dispositif de formateurs occasionnels qui existe depuis – vous le disiez – de très longues années. Cela fait vraiment très longtemps. Le principe, c'est que des personnes qui ne sont pas des formateurs de métier, mais qui

disposent de compétences techniques – pas uniquement techniques dans la connaissance de la législation, mais aussi dans les méthodes de travail, l'appropriation, la bonne utilisation des outils, etc. – puissent animer des sessions de formation sur un certain nombre de modules thématiques vis-à-vis de leurs collègues. Ce dispositif est encadré par une gratification au niveau local depuis toutes ces années. C'est-à-dire que les personnes qui y participent ont une prime de formateur occasionnel qui est fonction du nombre de sessions qui vont être animées. Sur la capacité à animer la formation, ce ne sont pas des formateurs, pour autant, pour entrer dans ce dispositif, il y a un accompagnement du service développement des compétences et une formation aussi qui permet à ces personnes d'apprendre à animer une formation. C'est la formation des formateurs occasionnels. Chez nous, c'est quelque chose d'assez ancien. La nouveauté qui avait été apportée fin 2022 – c'était assez innovant et novateur – c'est que cela a été repris au niveau national. Un accord a été conclu sur ce sujet au niveau national. Donc le dispositif de formateurs occasionnels – pas tout à fait selon les mêmes contours – existe maintenant au niveau national, donc il est applicable dans l'ensemble des caisses de la Sécurité sociale. Je dis « national », mais c'est au niveau de l'UCANSS, donc ce n'est pas que l'assurance maladie, ce sont aussi les CAF, les URSSAF, etc.

Le contour national est assez proche de ce que l'on fait au niveau local. Il n'est pas tout à fait exactement le même et nous continuons d'appliquer nos dispositions qui sont un peu plus favorables. On avait pris la décision à l'époque, fin 2022, de continuer à appliquer notre dispositif.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Sauf pour les situations où le dispositif national est plus favorable.

Mme DUCHER : Nous appliquons le dispositif le plus favorable avec la personne. Dans mon souvenir, en 2022, pour une personne, le dispositif national était plus favorable. Comme je vous le disais, comme la gratification est en fonction du nombre de sessions, il y avait une personne qui était éligible au titre du dispositif national, qui n'était pas au dispositif local. Là, on lui a appliqué le national. Mais en tout cas, cette implication des personnes qui ne sont pas formateurs de métier dans l'effort de formation et de développement des compétences de la Caisse est bien valorisée financièrement. Elle est encadrée aussi puisque ces personnes signent une convention qui implique un certain nombre d'engagements de part et d'autre, etc. Est-ce que la Direction compte renouveler cette formule ? Oui, parce c'est un dispositif qui marche et qui permet aussi aux personnes de sortir un peu de leurs quotidiens, d'avoir une activité annexe intéressante, de voir un peu d'autres personnes, de sortir de son cadre. C'est aussi assez sympa pour ceux qui y participent.

La question suivante concernait les difficultés à mobiliser les agents en formation en présentiel. Je crois que c'est un constat unanimement partagé. D'ailleurs, l'année dernière, Madame JOURGEAUD nous avait expressément demandé de faire figurer dans le bilan la répartition entre les formations présentes et les formations distancielles, ce qui n'apparaissait pas dans les bilans précédents. On l'a inclus. C'est aussi un point d'attention pour nous. Nous pensons que les formations en présentiel sont plus efficaces que les formations en distanciel. Il y a un plan d'action que nous n'avons pas mis en œuvre sur 2022 parce que les trucs étaient déjà engagés, mais que nous allons mettre en œuvre sur le plan de formation 2023. Il est assez simple, un peu directif : les formations seront en présentiel, sauf s'il est impossible de les tenir en présentiel. Tout ce qui consistait aujourd'hui à proposer aux personnes de faire soit en

présentiel, soit en distanciel, ce ne sera plus le cas, sauf si la formation n'existe en présentiel qu'à l'autre bout du monde. Nous n'allons pas obliger les gens à traverser la France, mais si c'est en Île-de-France ou si cela peut être organisé à la Caisse, ce sera prévu en présentiel. C'est un plan d'action un peu directif, mais qui, je pense, montrera ses résultats. Cela fera plaisir à certains, cela fera moins plaisir à d'autres, mais je pense que cela re-reentrera dans les mœurs assez rapidement parce que tout le monde est d'accord à la fin sur le fait que c'est quand même plus sympa d'être avec des collègues, éventuellement que l'on ne connaît pas ou que l'on n'a pas trop l'occasion de voir par ailleurs, au-delà de l'aspect formation en lui-même.

Sur les annulations, c'est vrai que c'est un problème. Il faut bien le reconnaître. On aurait pu penser qu'il y aurait plus d'annulations en présentiel qu'en distanciel. Non, peu importe. Les annulations sont liées à deux choses. Elles sont liées à la notion d'obligation de service : « Finalement, je ne peux plus venir parce que j'ai une réunion. » Elles sont liées aussi beaucoup au fait que, souvent, elles sont organisées très à l'avance : « Entre le mois de janvier où on m'a envoyé ma convocation et le mois de novembre, j'ai zappé que j'avais une formation. »

En termes de plan d'action, il y a un premier volet de plan d'action qui a été réalisé, qui n'est pas très formel, mais qui a été de rappeler à chacun, à mon niveau et au niveau d'Elodie, que quand on demande une formation, c'est parce qu'on a un besoin de formation et que c'est donc une nécessité de service et que personne n'est indispensable dans une réunion. Si vraiment on est indispensable dans une réunion, cette réunion sera décalée. La priorité, quand on est inscrit dans une formation, c'est d'aller à cette formation. C'est la partie message du plan d'action que nous avons commencé à dérouler et qui fonctionne. C'est la première chose.

La deuxième chose : nous allons mettre en place un truc tout bête, c'est essayer d'envoyer des invitations d'agenda pour que les gens n'oublient pas qu'ils ont une formation, et d'avoir un temps entre le rappel entre le moment de la formation. Je pense qu'avec ces deux éléments, on va déjà réussir à avancer sur les annulations, mais cela a déjà beaucoup baissé depuis que l'on a rappelé l'importance de la formation.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour pallier les annulations, vous avez donc initié le fait d'envoyer un lien d'invitation pour l'acter sur...

Mme DUCHER : Pas encore.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'est-à-dire que ce lien d'invitation à marquer sur l'agenda une inscription de formation va se faire au moment de l'inscription ou au moment où l'agent va recevoir sa convocation ?

Mme ODIN : Pour être très simple, lorsque l'on informe l'agent – et donc le *manager* en copie – qu'il est convoqué, puisqu'il est inscrit donc convoqué, on lui demande de l'inscrire dans l'agenda. Pourquoi ne réalisons-nous pas directement l'invitation ? Vous imaginez ? Je vous ai parlé de 1 600 stagiaires. Si pour chaque stagiaire, on devait faire une invitation au calendrier, on se retrouverait avec 1 600 rendez-vous dans nos agendas. Ce serait ingérable pour nous. L'idée est plutôt de sensibiliser, d'écrire assez gros « Merci de l'indiquer dans votre calendrier » et de notre côté, au service formation, d'essayer un mois à l'avance ou 15 jours à l'avance selon les dates, de rappeler au stagiaire qu'il a une formation. Mais l'idée est vraiment d'essayer aussi de s'autoprendre en charge et de noter une formation. Encore une fois, elle est nécessaire, on

en a le besoin, elle a un coût et on a des délais d'annulation qui font que quelquefois, on ne peut pas intervenir. C'est de sensibiliser là-dessus. On sensibilise aussi énormément le N+1.

Mme DUCHER : Céline me faisait remarquer à juste titre que le national nous envoie régulièrement des trucs que l'on doit mettre dans nos agendas, donc nous allons étudier les modalités techniques, à ce jour inconnues.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : S'inspirer des compétences nationales.

Mme DUCHER : Stratégique.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant l'équipe, il est indiqué qu'il y a quatre formateurs spécialisés. On parle bien des formateurs concepteurs puisque dans le compte rendu, il est dit que l'équipe répond à la formation via des formateurs concepteurs qui viennent aussi se renforcer avec des animateurs sous format de tutorat occasionnel. Combien y a-t-il exactement, à l'heure actuelle, de formateurs concepteurs, suite au départ de Madame Françoise DUROUX ? Il me semble qu'elle vient juste d'être remplacée. À combien en est-on de formateurs concepteurs et pourquoi ne recrutez-vous que des formateurs concepteurs ? Parce qu'avec la notion de concepteur, cela veut dire que ce sont eux-mêmes qui créent le module.

Mme DUCHER : Il y en a trois en 2023, puisqu'effectivement Françoise DUROUX est partie à la retraite le 30 juin dernier. Il est indiqué quatre dans ce document, puisque c'est 2022. Ils ne sont plus que trois. Ils sont formateurs concepteurs parce que pour former, il faut bien concevoir un programme de formation et un contenu de formation. C'est bien notre choix d'avoir des personnes qui sont capables à la fois d'animer, mais aussi de construire. C'est aussi la richesse du métier.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : OK, j'entends. Mais la création et la conception du plan de formation, c'est donc le formateur lui-même qui le rédige, qui le construit, qui le réalise. C'est cela que j'ai du mal à comprendre.

Mme DUCHER : Pas le plan de formation, mais un module.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : On parle de modules, le contenu lui-même de la formation. Chaque formateur concepteur crée son propre module, même si c'est sur la même thématique, c'est un peu problématique.

Mme DUCHER : Non, ils sont spécialisés. Nous sommes en train, par ailleurs, d'organiser un peu de polycompétence pour gagner en souplesse. Aujourd'hui, on a une personne qui est spécialisée sur la gestion des droits. On a une personne qui est spécialisée sur les indemnités journalières, revenus de remplacement, donc AT et AS, et on a une personne spécialisée sur la relation client. On ne va pas créer deux fois un module immatriculation. C'est créé une fois. Elles ne se marchent pas sur les pieds, pas d'inquiétude là-dessus.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions concernant ce bilan du plan de développement des compétences ? Non ? Merci beaucoup. Nous allons passer au point suivant qui est la création... Oui, c'était pour avis. Toutes mes excuses. Du coup, je vous propose de passer au recueil des avis des élus.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je vais faire une petite déclaration avant d'émettre l'avis. Cela ressort aussi dans le compte rendu. La CFDT a demandé à ce que la dimension psychologique soit prise en compte par rapport aux formateurs concepteurs, dans le cadre plus

spécifique des incivilités, des problèmes de gestion conflictuelle qui peuvent exister, surtout parce que cela peut mettre tout le monde en difficulté. Je pense qu'il n'y a pas assez de sensibilisation et de notion de dimension psychologique à ce niveau-là, et aussi pour les *managers*. J'espère que ce sera pris en compte. C'est une demande de la CFDT pour le prochain rapport de la formation sur l'année prochaine.

Pour ce qui est du vote, nous émettons un avis défavorable à la CFDT parce que la formation ne prend pas suffisamment en compte les difficultés rencontrées en termes de charge de travail, notamment pour les *managers*. Aujourd'hui, l'organisation de l'organisme exclusivement liée à des objectifs de production et d'économies budgétaires, ainsi que de charges de travail générées par des baisses des effectifs ne peut être compensée par la seule formation professionnelle ou technique.

Mme HIMED, CFTC : Pour la CFTC, ce sera un avis favorable.

M. MARQUES, CGT-FO : Cela paraît être beaucoup, un peu comme chaque année, mais on a quand même un certain nombre de difficultés dans les retours que l'on a avec les agents, notamment un qui nous paraît de taille, c'est la pérennisation de ces formations pour l'agent, c'est-à-dire la possibilité d'intégrer. Concrètement, la formation se fait. Il faudrait que la personne qui a été formée pratique un certain temps l'activité en tutorat ou même seule après et en général, cela ne se fait pas, ou alors pas dans toutes les occasions. Cela fait que techniquement, les formations subissent une dégradation extrêmement importante au fil du temps, voire même des agents qui ne sont pas positionnés sur ce qu'on leur a appris pendant plusieurs mois. En fait, ils ont suivi la formation sans effet notable puisqu'il faut pratiquement leur réapprendre lorsque six mois après, on se décide enfin à les remettre sur ce qu'on leur a appris précédemment. Donc le problème reste toujours le même à la CPAM du Val-de-Marne comme ailleurs : les charges de travail sont extrêmement importantes, les effectifs baissent – je ne l'apprends à personne – et concrètement, même lorsque l'on forme quelqu'un, on a des priorités en matière de charge de travail. On ne peut pas forcément suivre ces formations qui, par ailleurs, sont de bonne qualité. On n'a rien entendu de là-dessus. Le gros problème pour nous est le fait de pouvoir profiter sur le moyen terme de ce que l'on a appris et donc d'en faire profiter l'organisme. Ce n'est pas le cas, c'est dommage. Tant que cette situation de rapport effectif/charge de travail en sera là, on n'évoluera pas. Nous ne pouvons pas cautionner, malheureusement, un développement des compétences qui, en partie, ne sert à rien.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Du coup, c'est un avis... ? Comme vous ne l'avez pas dit...

M. MARQUES, CGT-FO : C'est donc un avis défavorable de la part du syndicat Force Ouvrière.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Très bien, merci. C'est donc un avis défavorable à la majorité. Maintenant, je vous propose de passer au point suivant sur la présentation de la création du référentiel emploi « Conseiller établissements ». Nous allons donc être rejoints par Maud CALLEBOUT pour vous présenter ce nouveau référentiel. Bienvenue.

Point 3 : Crédit au sein de la CPAM du Val-de-Marne

Mme CALLEBOUT : Bonjour à tous. Je suis Maud CALLEBOUT, responsable de service au pôle établissement. Pour rappel, le pôle établissement est le pôle qui regroupe l'ensemble des services qui interagissent avec les établissements de santé. Aujourd'hui, je viens vous présenter le poste de « conseiller établissements ». Ce poste vise à répondre à une évolution des métiers qui repose notamment sur la dématérialisation des flux de facturation, nécessitant d'accompagner les établissements sur de nouveaux outils. On pense notamment à Score clinique ou RESID ESMS (Etablissement de santé médicaux sociaux), entre autres. Cela permettra également de porter une attention particulière à la qualité des données transmises par les établissements, avec des retours réguliers et personnalisés aux gestionnaires, notamment pour permettre d'inculquer de bonnes pratiques en termes de rejets de facturation ou encore sur la réglementation. Enfin, il pourra aussi porter une attention particulière aux réclamations adressées par les établissements, encore une fois avec des rappels à la réglementation ou des rappels de bonnes pratiques.

Ce référentiel est déjà présent dans trois caisses d'Île-de-France : à Paris, dans les Hauts-de-Seine et dans les Yvelines. Ce sera un poste avec un niveau de qualification 5A ou 5B. Nous souhaitons une intégration au référentiel RH en septembre 2023, avec dans la foulée une diffusion de la vacance de poste en septembre ou en octobre. Avez-vous des questions ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Très bien, nous allons prendre toutes les questions.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant ce nouveau référentiel d'emploi, j'ai énormément d'interrogations. Désolée, Maud, je fais partie du service. Je suis hyper interpellée. J'aimerais savoir si la création de ce nouveau référentiel d'emploi « conseiller d'établissements » va se substituer aux deux autres référentiels d'emploi existant à l'heure actuelle au sein du PERA concernant cette activité qui est à l'heure actuelle mon propre référentiel d'emploi, qui est gestionnaire GDR. Est-ce que cela veut dire que le gestionnaire GDR va basculer sur ce nouveau libellé d'emploi qui est « conseiller d'établissements » ou est-ce que c'est pour remplacer le libellé d'emploi et le référentiel d'emploi qui existe aujourd'hui qui est le chargé d'études GDR que nous avons au sein de notre organisme et dont il y a une vacance de poste en cours en interne à la CPAM du Val-de-Marne qui est la vacance de poste numéro 32, et à l'UCANSS aussi ? Quand on lit, effectivement, les compétences, les savoir-faire, le savoir-être et les missions demandées sur cette vacance de poste, cela correspond aussi à ce nouveau référentiel d'emploi. J'aimerais que l'on m'éclaircisse tout cela, s'il vous plaît.

M. ROUCHAUD, CFTC : Par rapport aux niveaux 5A et 5B, comment vous êtes-vous basés ? Est-ce que vous vous êtes basés sur les autres caisses qui dispensent déjà ce référentiel d'emploi ? J'aimerais savoir, pour la prochaine vacance de poste, combien de conseillers en établissements vous allez appeler et s'ils seront amenés à se déplacer ? Parce qu'ils sont censés, justement, conseiller les établissements dans tout le Val-de-Marne et il y en a beaucoup. Est-ce que vous allez imposer le permis, par exemple ? Est-ce qu'ils seront beaucoup amenés à se déplacer ? On sait que tous ces conseils peuvent aussi se faire par téléphone. Est-ce qu'il y aura une mobilité ou pas ? Merci.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je rebondis sur ce que Monsieur ROUCHAUD vient de dire. Effectivement, ce référentiel est la fusion de deux postes actuellement, puisque les tâches sont différentes dans le service. Il y a deux personnes différentes qui font toutes les tâches indiquées dans ce référentiel. Pour rebondir sur les propos de Monsieur ROUCHAUD, ce référentiel, quand vous allez lancer la vacance de poste, est-ce que vous ouvrez un seul poste ou est-ce que c'est pour recruter plusieurs personnes ?

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

Mme CALLEBOUT : Pour la première question, ce poste ne se substitue pas à un poste de gestionnaire GDR. C'est l'évolution du poste d'expert technique que nous avions sur le service établissements qui évolue vers un poste de conseiller établissements.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Que l'on soit concrets, on va nommer les choses. C'est suite au départ d'Anne-France ?

Mme CALLEBOUT : Oui, c'est bien cela. Pour la seconde question, en termes de niveau, le poste d'expert technique que nous avions était déjà au niveau 5A ou 5B donc nous avons conservé le niveau. Il pourrait y avoir des déplacements, en effet, en établissements, notamment pour les différents accompagnements, comme on les a évoqués, sur la qualité des flux, entre autres.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Combien de postes dans la VP ?

Mme CALLEBOUT : C'est un poste. C'est vraiment le remplaçant de notre poste d'expert technique que nous avions.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Depuis avril 2023 où cette collaboratrice n'est plus là, cette VP pour la remplacer a été relancée plusieurs fois. Tout à l'heure, j'ai parlé de la VP 32, donc qui n'a rien à voir. J'ai bien compris que ce n'est pas lié au niveau de la GDR. Du coup, on en est à la troisième relance, voire plus. Est-ce que je me trompe ou pas ? Est-ce qu'on peut me le confirmer ? Vu que l'on n'arrive pas, depuis avril 2023, à avoir quelqu'un – si j'ai bonne mémoire, c'est la troisième fois que l'on cherche à recruter le remplacement d'Anne-France – qu'est-ce qu'on fait ? Qu'est-ce qui se passe ?

Mme CALLEBOUT : À l'origine, on avait diffusé une offre de recrutement d'expert technique. C'est pour cela que l'on a souhaité également faire évoluer vers un conseiller établissements, parce qu'on s'est dit que l'on n'avait pas de postulant parce que peut-être que cette offre faisait peur parce qu'elle nécessitait vraiment une expertise sur les établissements. C'est pour cela que l'on s'est dit que l'on allait aussi faire évoluer ce poste vers « conseiller établissements ».

Mme HIMED, CFTC : Je voudrais juste savoir si la personne qui sera recrutée aura un tuteur.

Mme CALLEBOUT : Nous allons l'accompagner. Le responsable de proximité sera présent et moi, en tant que responsable de service, aussi.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant la note, il est indiqué au niveau du déploiement de son activité qu'elle doit conseiller et apporter un soutien technique à son service grâce à son expertise. « Grâce à son expertise », cela veut dire qu'elle a des bases solides, que ce sera une personne qui aura une forte expérience. Je pense que c'est pour cela que pour

l'instant, la VP a été relancée et qu'elle évolue vers ce nouveau libellé et nouveau référentiel. Est-ce que l'on peut un peu élargir par rapport à l'assemblée plénière ? En quoi consistent exactement son appui et son soutien technique au service ?

Mme CALLEBOUT : Le soutien technique au service, ce sera notamment au niveau de la veille réglementaire. Il va y avoir des diffusions pour apporter une explication et des synthèses à l'équipe.

M. ARNAUD, Direction : C'est calibré comme un poste d'expert technique donc nécessairement, c'est quelqu'un qui a une connaissance préalable du secteur, qui a exercé pendant plusieurs années comme technicien ou en tout cas sur des fonctions approchantes ou similaires, qui, du coup, sera considéré aussi légitime sur le plan technique pour pouvoir répondre aux collègues. On est vraiment sur ces catégories de postes où effectivement, on a besoin d'avoir une expérience préalable dans le secteur. Après, vous avez compris, dans la démarche, les VP ayant été infructueuses, il y a une réflexion qui s'est engagée, y compris avec les RH, sur le périmètre du poste pour qu'il soit à la fois attractif et qu'il corresponde bien aux besoins du service. C'est quelque part une tentative pour rendre le poste plus attractif et avoir plus de candidatures. Mais au fond, l'objectif reste le même, qui est le remplacement de notre collègue partie en retraite.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Et j'ajoute qu'en matière de recrutement, l'intitulé du poste a vraiment un impact par rapport à la capacité à identifier ou non des candidats. Parfois, rien qu'en changeant un intitulé de poste, sans changer fondamentalement les compétences sollicitées, cela va avoir un impact. Étant donné que c'était quelque chose qui était fait aussi sur d'autres organismes, cela mérite vraiment d'être tenté par rapport à cela.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je vous rejoins, Madame CASADO, puisqu'hier, j'ai regardé justement les vacances de postes sous ce nouveau libellé et référentiel d'emploi. Il y a un recrutement à la CPAM du Val-d'Oise et de Paris sous ce libellé-là. J'espère que nous allons avoir gain de cause à la CPAM du Val-de-Marne aussi.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions avant de passer au recueil des avis que je n'oublierai pas cette fois-ci ? Non ? On a fait le tour. Je vous propose de passer au recueil des avis.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : La CFDT, forcément, ce sera un avis favorable parce que le fait de vouloir rendre un poste plus attractif et l'ouvrir sur la possibilité de développer des compétences, c'est ce que l'on a toujours voulu lorsque l'on demande des embauches en CDI. Ce sera un avis favorable.

Mme HIMED, CFTC : Pour la CFTC, ce sera un avis favorable aussi.

Mme KHETTAF, CGT-FO : Pour FO, ce sera pour.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Un avis favorable. Nous avons donc un avis favorable à l'unanimité. Je vous remercie. Merci Maud CALLEBOUT.

Mme CALLEBOUT : Je vous remercie. Bonne journée.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Nous passons au point suivant qui est la présentation de la démarche « Aller vers » présenté par Sébastien ARNAUD.

Point 4 : Opération « Aller Vers » pour la promotion de la vaccination contre le HPV

M. ARNAUD, Direction : Effectivement, nous avons souhaité vous faire part d'une participation de la Caisse à la Grande campagne qui est lancée dès cette rentrée dans tous les établissements scolaires, et notamment les collèges, pour la vaccination des collégiens de cinquième au virus HPV.

Le virus HPV, pour mémoire, ce sont les papillomavirus humains qui sont une infection à l'origine de plusieurs pathologies, dont la plus grave est le cancer du col de l'utérus, qui fait chaque année plusieurs milliers de morts en France et sur lequel la France se situe plutôt en retrait sur le domaine de la prévention, puisqu'il existe un vaccin qui permet de se protéger de ce cancer et qui aujourd'hui reste à des seuils de vaccination qui dépassent un peu les 50 %, mais qui restent malgré tout en retrait, notamment chez les jeunes garçons. On a souvent tendance à assimiler la protection du vaccin à une protection féminine. Or il s'adresse bien aux deux classes d'âge.

Dans ce cadre-là, comme vous le savez, le ministère chargé de la santé a lancé une grande campagne de vaccination et est aujourd'hui en recherche d'effecteurs dans les différents départements pour la réaliser au sein des collèges. Ces campagnes-là sont pilotées par la Direction départementale de l'ARS. À ce titre, nous avons été sollicités parce que nous sommes offreurs de soins. La Caisse a deux centres de santé, à Choisy-le-Roi et à Saint-Maur, qui ont des personnels susceptibles de participer à cette campagne. Le choix a été fait au niveau de la caisse, comme cela avait été le cas pendant la période du covid. Vous vous rappelez peut-être que les centres de santé avaient été mobilisés sur la vaccination covid. Nous avions fait la preuve que cela pouvait fonctionner. Donc on va s'inscrire dès cette rentrée scolaire 2023 dans ce dispositif. Si l'on prend l'organisation retenue par la Direction départementale de l'ARS, à ce jour, 19 centres de vaccination ont été identifiés. Vous avez une petite carte dans la note. Neuf communautés professionnelles territoriales de santé – les CPTS – sont aussi mobilisables en appui dans leur territoire d'action. En termes de mise en œuvre, d'organisation générale, l'idée est de se rendre en collaboration deux fois par an dans les collèges. Une première campagne se fait à l'automne pour la vaccination de la première dose. Comme ce vaccin nécessite une deuxième dose, on sera amenés à y retourner à nouveau au printemps. Il faut environ six mois d'écart entre les deux injections. En termes d'organisation, le *process* prévoit quatre étapes différentes :

- Une première étape est l'accueil des élèves. Cela se fera en coordination avec l'établissement. Il y aura un référent dans l'établissement. La CROIX-ROUGE est aussi mobilisée sur l'opération en soutien logistique et en appui pour organiser les relations entre les effecteurs, les centres de vaccination et les établissements scolaires.
- À l'arrivée des élèves qui souhaitent se faire vacciner, il y aura une vérification systématique de leur carnet vaccinal pour vérifier où ils en sont, parce que parfois, ils peuvent avoir eu la première dose et pas la deuxième, etc., et surtout la vérification des autorisations. Comme pour le covid, cela requiert l'autorisation des deux représentants légaux s'il y a deux parents ou du parent si c'est un parent isolé. Il y a une vérification systématique des accords à la vaccination.

- Les injections se font ensuite dans le cadre classique. Une injection que tout le monde a vue, tout le monde l'a fait pour le covid.
- On a une période ensuite de surveillance d'une quinzaine de minutes postérieurement à la vaccination pour vérifier qu'il n'y a pas d'effets secondaires notamment. C'est une période qui va être exploitée aussi pour échanger avec les jeunes, notamment sur les types de protection, sur le vaccin, etc.

En termes de volumétrie, il y a 13 000 élèves dans le Val-de-Marne, collégiens de cinquième. La cible est de réussir à en vacciner 30 %. C'est l'objectif que s'est fixé le ministère au plan national, ce qui fait à peu près 4 000 vaccinations.

Sur l'impact concernant la Caisse, on a pris en compte un décret paru tout récemment, le 8 août, qui était annoncé dans le cadre de cette campagne de vaccination et qui élargit les possibilités de vaccination à de nouveaux professionnels de santé. Traditionnellement, les professionnels de santé qui étaient autorisés à vacciner sont les médecins et les sages-femmes sur ce domaine-là. Or, le décret permet aussi aux pharmaciens et aux infirmières de vacciner.

Dans ce cadre-là, nos deux CMS ont à la fois des infirmières – il y en a trois, deux à Saint-Maur et une à Choisy – et des sages-femmes – nous en avons une dans chacun des deux centres donc deux sages-femmes. En termes de médecins, aujourd'hui, nous avons un médecin gynécologue à Saint-Maur et trois médecins généralistes susceptibles de pouvoir vacciner à Choisy-le-Roi.

Sur cette première campagne de fin d'année, le choix a été opéré de mobiliser prioritairement les infirmières et sages-femmes, donc trois infirmières et deux sages-femmes sont susceptibles de participer à cette opération, de sorte qu'il y ait un impact minoré sur le chiffre d'affaires du centre puisque les taux de rémunération qui sont parus ne sont pas suffisamment rémunérateurs pour justifier que l'on fasse des vacations entières de médecins.

Sur cette mobilisation, nous estimons que, au vu du nombre de collégiens vaccinés, nous allons intervenir dans dix collèges différents sur une cible qui est fixée à 454 élèves. C'est très précis. C'est juste un ratio du nombre d'élèves dans les collèges avec 30 %. Cela correspondrait à peu près à 18 jours d'intervention. Il nous faudra 18 vacations d'une journée pour couvrir, compte tenu du rythme de vaccination, ces interventions.

En termes de préparation, un bilan sera fait avec les cinq professionnels de santé concernés sur l'état de leurs connaissances en matière d'administration des vaccins et de capacité à prescrire. Les sages-femmes, normalement, pratiquent déjà la vaccination et ont la possibilité de prescrire. Elles ne sont donc pas forcément concernées par les formations, mais on vérifiera de quand date leur formation et si elles ont un besoin, on les inscrira.

Les infirmières, en revanche, seront nécessairement formées à ces activités-là, puisqu'aujourd'hui, c'est un élargissement de compétences qui est prévu par le décret du 8 août, notamment sur la capacité de prescription du vaccin, c'est-à-dire la capacité à estimer, à partir d'un carnet vaccinal, d'antécédents et d'éléments cliniques, que l'on peut ou pas administrer le vaccin. Pour ces formations, on a demandé des précisions à la Direction départementale de l'ARS qui nous confirme qu'elles se découpent en deux modules :

- un qui est propre à la prescription, qui est d'une durée de 10 heures 30, avec une alternance de modules en *e-learning*, puis de modules entiers en présentiel ;

– un deuxième module plus lié à l'administration des vaccins en eux-mêmes, d'une durée de sept heures.

Potentiellement, pour une formation complète, on est sur 17 heures 30 de formation, tout compris. À l'issue de ces formations, il y a une petite évaluation pour vérifier l'acquisition des principales notions permettant d'habiliter le professionnel de santé à administrer les vaccins.

En termes d'organisation de prise en charge, évidemment, ce sera considéré comme une mission, donc indemnisé comme une mission, que ce soit sur les remboursements des frais de transport ou sur les frais de repas.

En termes d'intervention, cela se fera directement dans les collèges. Ce sont des collèges qui sont directement à proximité des centres. Ils ont réparti entre les 19 centres de vaccination une zone géographique qui est vraiment autour des communes concernées et aux heures d'ouverture des établissements. Nous n'avons pas d'horaires précis aujourd'hui, puisque cela dépendra de la discussion avec les collèges sur l'heure à laquelle les vaccinations vont pouvoir commencer. Cela pourra varier, mais ce sera en tout état de cause aux heures où les élèves sont présents.

En termes de calendrier, sur cette opération, on a la présentation aujourd'hui de cette activité. Les formations interviendront au cours des mois de septembre et octobre, en lien avec la programmation de l'ARS. Les interventions se feront au dernier trimestre 2023, entre novembre et décembre, pour la première dose et vers avril, mai sur la seconde dose. Voilà ce que l'on pouvait vous dire.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y a des questions ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Première question, pourquoi la CPAM s'associe-t-elle à cette opération de vaccination, puisque c'est le travail des centres de vaccination qui ont leur propre personnel ? Pourquoi s'associe-t-on à ce type d'opération ? Est-ce vraiment parce que l'ARS nous y incite ou nous y oblige ? Ensuite, est-ce que vous avez fait un *benchmark* concernant justement les centres de vaccination ? Est-ce qu'ils se seraient retrouvés en difficulté ? Nos collègues des CMS, qu'en pensent-ils ? Parce que je pense que cela va quand même faire de sacrés plannings à gérer sur ces campagnes de vaccination pour nos deux CMS, au détriment des propres activités des infirmières des CMS et des médecins. Ils ont leur propre activité habituelle. Je pense qu'au détriment de ces activités-là, pour le reste des publics qui vont continuer à fréquenter pendant ces campagnes vaccinales les CMS, il y aura peut-être une surtension. Est-ce que tout cela, vous y avez pensé ? Parce que la note ne s'étend pas sur la notion. À part une estimation de 18 jours de temps d'agent en vacation, vous ne dites rien d'autre sur l'impact au détriment des activités normales.

Concernant les lieux de vaccination, nous avons une petite cartographie, effectivement, qui nous explique qu'il y a au total 19 centres de vaccination qui sont habilités par l'ARS sur le territoire. Des CPTS, il y en a neuf. Nous avons nos deux CMS. Mais concernant les lieux de vaccination, c'est assez flou. Je n'ai pas trop compris où cela doit se faire vacciner. Est-ce que ce sera au sein même des établissements ou est-ce que, vu que le décret permet que les infirmiers et les pharmaciens vaccinent, ce sont les élèves qui pourront aller se faire vacciner chez le médecin ou des pharmaciens ? Là-dessus, pour moi, c'est assez flou, la notion de lieu. Si la Direction pouvait un petit peu étoffer cette notion. Voilà, dans un premier temps.

M. ROUCHAUD, CFTC : Effectivement, on a une note qui n'est pas du tout claire, qui pose beaucoup de questions. Les agents de la prévention santé seront-ils sollicités ou pas ? On pourrait croire que oui, puisque c'est tout à fait dans leur mission. Seront-ils sollicités pour aller dans les collèges, sensibiliser les enfants à l'intérêt de la vaccination contre le papillomavirus ? Qui va assurer cette campagne de sensibilisation ? Parce qu'il y a deux choses. Il y a la sensibilisation et derrière, vous avez la vaccination. Les personnels dans les CMS vont-ils faire les deux, à la fois la sensibilisation et ensuite la vaccination ? Comme l'a dit Madame Christina RODRIGUES-MARTINS, est-ce que la vaccination aura lieu dans les CMS ou dans les collèges ? Est-ce qu'il y aura une mobilité ? Dernier vecteur, est-ce qu'il y aura un appel à volontariat ? Est-ce que ce sera le volontariat qui sera requis ? Comment cela va-t-il se passer ? Effectivement, la note est vraiment très floue. Ce n'est pas très clair.

M. MARQUES, CGT-FO : Les salariés qui vont être en déplacement pour cette activité, quel est techniquement leur statut ? Est-ce qu'ils ont une lettre de mission ? Comment cela se passe-t-il ? Comment leur a-t-on proposé ? J'aimerais savoir aussi s'il s'agit bien de volontariat ou si on leur a imposé. Vous n'indiquez pas – je rejoins les interrogations de Madame MARTINS – d'impact financier pour la Caisse sur cette opération. Il se trouve que l'ARS nous demande de faire cela, mais je rappelle quand même que les CMS sont des établissements subventionnés et notamment, sauf erreur de ma part, par les mairies. Comment se fait-il que l'ARS ne propose pas une compensation financière ? Nous sommes tous la Sécu, évidemment, eux et nous, mais je serais très étonné, par exemple, que la mairie de Saint-Maur ou la mairie de Choisy soient du même avis sur la question. On nous fait faire des choses, mais cela implique aussi d'autres sources de financement. Tout cela me paraît assez bizarre et j'aimerais bien avoir des réponses là-dessus.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Ma question rejoint un peu ce qu'a dit Monsieur ROUCHAUD. Au-delà de la campagne de vaccination, des autorisations délivrées par les parents pour la vaccination, est-ce qu'il y aura une campagne d'information ? Je préfère utiliser le mot « information » que « sensibilisation ». Le souci, c'est que dans les collèges, c'est un public mineur. Est-ce qu'il y aura une réunion de parents avec une campagne d'information faite aux parents ? Au niveau des autorisations, je pense que plusieurs parents méconnaissent cette pathologie et pourraient signer une autorisation sans vraiment savoir, comme on signe des documents administratifs quand les enfants nous donnent des documents à signer. Est-ce que la prévention ou la MAS va se déplacer dans les écoles avec une réunion en réunissant les parents des enfants ? Se déplacer en ayant affaire à un public mineur, il n'y a aucun intérêt puisque quoi qu'il arrive, il faut quand même que les parents soient au courant. Est-ce que ce dispositif sera mis en place avant de donner des autorisations ? Cela risque d'être des documents qui sont signés à la hâte, sans vraiment prendre conscience de l'enjeu et du fait que ce soit une vaccination qui est bien sûr non obligatoire. Il y a des parents qui méconnaissent, je pense, et ce serait bien qu'il y ait eu une campagne d'information auprès des parents.

Mme LEBERNADY, CFTC : On parle du CMS de Saint-Maur, mais qu'en est-il parce que leur fin de bail arrive au 31 décembre ? Au niveau de l'organisation et de la gestion, on voit qu'il y a une prise en charge au niveau des déplacements et du repas, mais est-ce qu'ils vont avoir une compensation financière autre vu qu'il y a des déplacements prévus ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je crois que l'on a fait le tour des questions à ce stade.

M. ARNAUD, Direction : Beaucoup de questions, c'est normal, c'est une activité nouvelle. Pourquoi la CPAM s'investit-elle dans le sujet ? Deux éléments de réponse. Le premier est que, comme vous le savez, nous sommes très engagés sur les sujets de prévention. C'est un engagement qui est à la fois croissant pour l'Assurance maladie dans son ensemble, au réseau, et particulièrement sur le Val-de-Marne, en tant que coordonnateur régional sur le sujet et avec quelque chose qui fait partie de notre ADN, de développer cette activité de prévention santé sur laquelle on croit beaucoup parce qu'on sait que chaque euro investi dans la prévention, c'est beaucoup d'ennuis évités ultérieurement. Il y a une vraie conviction que, si on peut, à travers nos différents moyens, contribuer au développement de cette activité-là, c'est quelque chose que l'on saura faire. Là, en l'occurrence, on a à la fois une convergence entre les moyens disponibles et une campagne sur laquelle on a besoin de nous puisque – c'est le deuxième point – l'ARS avait fait aussi le compte des centres potentiels de vaccination, qui peuvent être des centres de santé comme nous, qui ne sont pas forcément que des centres dédiés à la vaccination. Ce sont tous les lieux de regroupement de professionnels de santé dans lesquels on peut exercer – parce qu'on a les professionnels de santé pour – de la vaccination. Sur les territoires de Saint-Maur et Choisy-le-Roi, il n'y avait pas d'autres centres de vaccination. Donc convergence d'un intérêt de la Caisse pour ces sujets-là, d'une capacité à faire et d'un besoin territorial pour couvrir et réussir cette campagne.

Il y avait eu un premier appel réalisé par l'ARS et un premier état des lieux qui montrait qu'ils avaient vraiment besoin de nous.

Quels est l'avis des personnels et l'impact sur les activités ? Sur les personnels, la décision de participer à cette campagne s'est prise pendant l'été. On va organiser des réunions d'information après cette présentation au CSE. C'est prévu en fin de semaine, début de semaine prochaine pour évoquer le sujet avec eux. À ce stade, nous n'avons pas eu d'échanges très précis. Maintenant, on connaît nos personnels et on sait qu'ils sont très engagés et très investis dans ces sujets-là. C'est quand même le cœur de leur mission. On est sur des missions qui sont très encadrées, très coordonnées, etc., sur lesquelles on a une vraie plus-value. On ne doute pas que l'accueil sera bon.

Sur le deuxième point de votre intervention qui portait sur l'impact sur les activités, ce sont des planifications que l'on fera longtemps à l'avance. Si vous voulez, cela correspond sur une journée – je n'ai plus en tête le nombre de vaccinations que l'on peut faire sur une journée, peut-être une dizaine par jour – à chaque fois à une activité et à un acte qui est rémunéré. Cela répond aussi à une question de Monsieur MARQUES. Il y a bien une compensation financière sur chaque acte de vaccination réalisé, avec une tarification un peu différente si c'est un médecin, si c'est une sage-femme ou si c'est un infirmier. On a bien à chaque fois un acte qui sera facturé et remboursé par l'Assurance maladie et qui viendra abonder aussi le chiffre d'affaires du centre. Si vous voulez, c'est comme si l'on faisait des rendez-vous déportés au sein de l'établissement. Vous posez la question du lieu de vaccination. Sur cette campagne-là, on est exclusivement dans les dix collèges qui sont positionnés à proximité immédiate de Saint-Maur et de Choisy. Ce sont bien des locaux mis à disposition par les collèges qui ont souvent des infirmeries, qui sont des lieux dédiés aux soins et dans lesquels on fera des rendez-vous déportés de vaccination prévus à l'avance, gérés par l'établissement avec les différents créneaux.

M. MARQUES, CGT-FO : Facturé aux parents ?

M. ARNAUD, Direction : La vaccination est gratuite.

M. MARQUES, CGT-FO : Vous nous dites que ce sont des actes qui seront facturés.

M. ARNAUD, Direction : À l'Assurance maladie, oui. Si vous voulez, chaque acte et chaque professionnel de santé doit être rémunéré. Tous les participants professionnels de santé à cette opération, on ne peut pas leur dire : « vous êtes participant bénévole » donc à chaque acte est associé un montant qui sera remboursé par la Sécurité sociale et pris en charge par la Sécurité sociale à 100 %. Donc pour les patients, pour les parents, ce ne sera pas facturé. C'est une proposition de vaccination gratuite. Je ne sais pas si je suis clair. Par définition, les professionnels de santé ne sont pas des bénévoles donc le temps passé sur place est rémunéré en fonction du nombre d'actes réalisés, ce qui est une campagne tout à fait classique. Si vous voulez garder un schéma en tête, c'est le principe qui a été utilisé pour les vaccinations contre le covid. Il y a eu une mobilisation de professionnels de santé qui a excédé les simples centres de vaccination parce qu'il fallait vacciner beaucoup de monde en peu de temps. Là, toute proportion gardée, on est un peu sur une mobilisation qui est ciblée sur les jeunes de collèges de cinquième, mais qui nécessite qu'on aille chercher beaucoup de professionnels de santé.

Pour terminer sur les aspects de compensation financière, une facturation pourra être faite à chaque acte et une subvention globale est versée par l'ARS pour chacun des deux centres d'un montant de 10 000 euros. C'est une dotation annuelle pour la reconnaissance du fait qu'on est un centre de vaccination qui participe à travers cette campagne. En termes d'impact sur le chiffre d'affaires, c'est une opération qui, pour nous, n'est pas perdante du tout. On a aussi un intérêt. Ce n'est pas une opération gratuite.

M. MARQUES, CGT-FO : Je me permets juste une petite remarque. Vous nous donnez des informations chiffrées, financières. Je vous rappelle que le CSE a bien vocation à étudier l'aspect financier des choses. N'hésitez pas à le mettre directement dans le document la prochaine fois.

M. ARNAUD, Direction : Je prends la remarque et je pense que vous avez raison. L'idée de la présentation, et c'est pour cela que j'ai essayé de détailler un peu la présentation, c'est aussi de susciter vos questions et de pouvoir vous donner tous les éléments d'éclairage pour rendre votre avis.

On en était à la dernière question de Madame RODRIGUES. J'ai répondu sur les lieux de vaccination. Monsieur ROUCHAUD, Madame HAMMOU, sur les différents sujets de campagne d'information, vous avez raison, cela ne fonctionne que si les parents sont au courant et signent les autorisations. Cette campagne d'information n'échoit pas directement à l'Assurance maladie. C'est l'État, via son canal d'information de l'Éducation nationale qui prend en premier lieu l'information. Cela a commencé puisque, normalement, tous les parents de collégien ont déjà reçu au mois de juin, via les applications de communication habituelle – Pronote ou dans le privé cela porte un autre nom – ont déjà reçu une première information sur l'organisation de cette campagne à la rentrée. Un courrier a été envoyé aussi au mois de juillet, cosigné ARS et Assurance maladie, aux parents d'enfants de 11 à 14 ans. À la rentrée, il y aura une nouvelle campagne de sensibilisation qui passe par l'Éducation nationale. L'information globale, normalement, est passée. Après, de manière plus pratique, les établissements scolaires vont organiser les journées de vaccination en disant que tel jour, c'est tel rendez-vous. Donc ils vont aussi, à travers la communication avec les parents, leur rappeler les différents éléments

d'information, rappeler les mails qui ont été envoyés et demander expressément les autorisations pour tel jour, avec la présence aussi du carnet de santé pour pouvoir procéder à la vaccination.

Cela n'empêche pas que nous pouvons être en relais de cette campagne d'information, mais s'agissant d'une intervention dans les collèges, ce n'est pas une responsabilité première de l'Assurance maladie, c'est une plutôt prise en charge par l'État sur l'information. Nous sommes en relais.

Sur la question de l'appel au volontariat, nous ne sommes pas sur un appel au volontariat. Nous avons ciblé des professions de santé qui ont, dans leur contrat de travail, une clause de mobilité sur le département. Nous allons les faire intervenir à proximité directe des centres de Choisy et de Saint-Maur. Ce sera une planification avec les personnels concernés. Après, évidemment, nous serons bienveillants, nous tiendrons compte des contraintes des uns et des autres sur les journées. Nous discuterons avec eux de la pertinence de faire plutôt une demi-journée ou une journée complète et de la répartition entre les cinq personnes des journées de vacation. Mais on n'est pas dans le cadre d'un appel au volontariat.

Le statut des salariés, c'est de la mission. On est sur une mission, donc indemnisée comme une mission. L'impact financier, nous en avons parlé et la campagne d'information aussi. Madame LEBERNADY, pardon, j'ai oublié vos questions. Vous avez posé une question – je ne sais pas si c'était vraiment une question – sur le bail de Saint-Maur. Nous aurons l'occasion d'en reparler lors l'AP de septembre, puisque nous ferons un focus sur le projet Convergence et nous aurons l'occasion de parler aussi des orientations CPG. À ce stade, nous sommes toujours en négociation avec la mairie sur la prolongation du bail. Nous avons fait une proposition lors du dernier rendez-vous pour nous donner un peu d'air dans la négociation. Nous avons aujourd'hui une prolongation de six mois du bail qui est acté par le maire, qui doit être signée jusqu'au 30 juin 2024. Parallèlement, nous avons commencé la visite de locaux, puisque le projet de la mairie serait de prolonger le bail, mais dans d'autres locaux qui sont à déterminer. Nous avons visité de premiers locaux pour l'instant, qui, à notre sens, ne donnent pas entière satisfaction. Donc nous devons avoir de nouveau un rendez-vous en septembre avec la mairie pour discuter des conditions sur la première proposition et voir s'il y en a d'autres. On est dans cette situation avec la mairie, avec la recherche de solutions de part et d'autre. L'engagement ferme de la Caisse, en tout cas, est d'essayer de maintenir l'activité, mais nous sommes dépendants d'une mairie qui, aujourd'hui, affiche sa volonté de récupérer ses locaux. Évidemment, c'est un dossier sur lequel on est mobilisés prioritairement. C'est le cas de Céline. C'est mon cas. Le DG aussi suit de très près. Nous tiendrons au fur et à mesure les représentants du personnel au courant de l'évolution. Nous espérons avoir plus d'informations à vous donner au prochain CSE.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Autre question sur le fait que l'ARS fixe un indicateur à atteindre de 30 % de vaccination sur les jeunes de cinquième. C'est donc un indicateur qui est limpide. Si la CPAM du Val-de-Marne ne l'atteint pas, que se passe-t-il ? Est-ce que cela aura un impact si l'on n'arrive pas à atteindre cet objectif puisque c'est scoré ? Que se passe-t-il ? Concernant la formation, c'est une formation qui paraît lourde quand même. Cela fait au total, sur deux modules, 17 heures, donc pratiquement presque trois journées de formation. Je suis un peu étonnée quand même que cette formation, qui a l'air très complète et lourde, soit nécessaire si en primo-intervention ce sont des infirmières diplômées, sages-

femmes et médecins qui sont habilités au *process* habituel de vaccination, qui savent comment piquer, qui savent comment prescrire. Je suis assez étonnée de cette formation. Qui va en bénéficier ? Je suis étonnée que les trois infirmières, la sage-femme, les trois médecins de Choisy et le gynécologue doivent le faire. Je suis très surprise que cette formation leur soit dédiée.

M. MARQUES, CGT-FO : Vous évoquiez tout à l'heure une clause de mobilité de ces personnels sur le département. Est-ce que vous pouvez nous en dire un peu plus là-dessus ? Faire déplacer ces personnels-là dans des établissements scolaires, ce n'est pas exactement la même chose que les faire déplacer dans des établissements de l'Assurance maladie. Vous avez évoqué cette clause de mobilité, mais je n'ai pas la possibilité de vérifier. J'aimerais bien que vous m'en disiez un peu plus là-dessus.

M. ARNAUD, Direction : L'incidence de l'indicateur. L'objectif de 30 % qui est fixé au plan national a une valeur purement indicative. Il n'est pas du tout opposable à la Caisse. On est dans une relation avec l'ARS dans laquelle on fait état de capacité à faire, ce que l'on peut faire, ce que l'on ne peut pas faire, jusqu'où on peut aller ou pas. C'est plutôt un engagement de moyens qu'un engagement de résultat. C'est-à-dire qu'à partir du moment où l'on a dit à l'ARS : « nous sommes en capacité d'aller jusqu'à 18 journées maximum de vacations », on n'en fera pas 19, ou alors il faut que l'on rediscute des conditions. On est plutôt dans cette relation où l'on s'engage à participer à la campagne avec nos moyens, mais on n'a pas l'entièvre responsabilité du dispositif parce que déjà, ce n'est pas nous qui faisons l'information, qui allons faire les appariements, qui prendront les rendez-vous. On est juste là en tant qu'effecteur. On va délivrer les vaccins à date, on y concourt comme ça.

Sur la formation, la remarque est pertinente, en particulier sur les sages-femmes. Les sages-femmes sont déjà habilitées. Elles sont déjà formées à cette vaccination. On va juste refaire le point avec elle des formations, s'il y a des besoins. Si elles nous disent : « j'ai eu la formation, je sais faire, je n'ai pas besoin de rappel, tout fonctionne bien », on ne fera pas de formation. En revanche, sur les infirmières, il y a quand même une nouveauté, parce qu'avant le décret du 8 août, elles n'étaient pas autorisées à vacciner sur le HPV. C'est vraiment une nouveauté de la campagne. À ce titre-là, il faut qu'elles soient formées a minima sur le module Prescrire parce que c'est quelque chose qu'elle ne pouvait pas faire auparavant. Quand on dit prescrire ce n'est pas forcément, dans cette opération, une ordonnance, c'est plutôt la capacité de juger si je peux ou je ne peux pas vacciner au regard des éléments médicaux qui m'ont été apportés. Ça, nécessairement, le module qui est d'une durée de 10 heures 30 sur la prescription sera suivi de manière obligatoire. Après, on refera le point sur l'administration. Sur l'administration, si elles ont l'habitude, s'il n'y a pas de sujet, on ne les inscrira pas. Pour les infirmières, on aura a minima ce module-là, mais c'est un état des lieux qui sera fait en réunion de préparation avec les, personnels concernés.

Concernant le contrat de travail, on n'est pas sur une clause de mobilité spécifique. On est plutôt sur le lieu d'exercice. Donc là, sur nos contrats, je n'ai pas forcément revérifié, on regardera, mais on est sur un lieu d'exercice qui peut concerner l'ensemble du département. À ce titre-là, on le vérifiera, mais on n'a pas à demander d'autorisation express. En même temps, je remets la nuance que j'ai mise tout à l'heure en disant que tout cela fera l'objet d'une concertation de bonne intelligence avec les personnels concernés. On prendra en compte les contraintes des uns et des autres. C'est une activité qui va devenir pérenne, deux fois par an, automne et printemps,

nous aurons à chaque fois cette mobilisation. Il faut que l'on s'organise correctement pour que les choses se passent au mieux.

M. MARQUES, CGT-FO : La question n'est pas de savoir si cela va être pérenne, si c'est bien ou si ce n'est pas bien. Je ne me pose pas ce type de questions. Vous me dites qu'il n'y a pas de volontariat donc la première question que je me pose, c'est : est-ce que vous avez le droit de le faire dans ces conditions ? Cela me paraît quand même assez légitime. Votre réponse sur la mobilité me paraît quand même un peu floue. Vous me dites que c'est « lieu d'exercice partout dans le département ». Je ne vous cache pas que je vais vérifier.

M. ARNAUD, Direction : Oui, c'est votre rôle et on le fera. Si jamais il y a une difficulté, on en reparlera. C'est souhaitable.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant la fin de note qui spécifie que la vaccination se fera sur du temps scolaire, cela veut donc dire que les horaires doivent être ceux sur les plannings scolaires et qui feront l'objet de discussions ultérieurement. J'aimerais savoir justement si le temps de déplacement, le temps de transports pour se rendre sur les lieux des collèges où les professionnels de santé devront faire la vaccination sera pris en compte aussi. On l'espère, à la CFDT, parce que cela vient multiplier la durée.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Concernant la formation, je voulais revenir dessus. Est-ce que vous pouvez nous donner le coût prévu des deux modules de formation ? On n'a aucune information de budget, de dépenses pour ces deux modules par rapport au nombre de personnes à former.

M. ARNAUD, Direction : Concernant le temps de déplacement, sachant que nous sommes sur une mission, nous ne sommes pas sur le lieu d'affectation habituel, le temps de trajet sera comptabilisé comme temps de travail. C'est le statut inhérent à toutes les missions. Je n'ai pas en tête exactement le détail. On est vraiment tout autour du centre. À chaque fois, on a fait en sorte de ne pas accepter des missions à l'autre bout du département. Le temps de trajet sera pris en compte comme temps de travail. Concernant le coût des formations, on ne l'a pas indiqué parce que c'est entièrement pris en charge. On aurait dû indiquer ça, mais c'est entièrement pris en charge par l'ARS. On n'a pas le coût, mais quoi qu'il arrive, il ne sera pas assumé par la Caisse.

Mme DOUIS, CTFC : Quand vous dites que le temps de trajet sera pris en compte dans le temps de travail, les agents seront positionnés en mission donc automatiquement 7 heures 48. Donc il n'y a pas vraiment de prise en charge de temps de trajet.

M. ARNAUD, Direction : Elle me colle. Je vous reconnaiss bien là. C'est une remarque pertinente. On va regarder exactement. Ce que je ne sais pas aujourd'hui, c'est comment vont s'organiser les collèges. Est-ce qu'ils vont faire sur des journées entières ? Ce qui me semble plus efficient. Selon les horaires de vaccination, nous serons amenés à adapter les dispositions pour savoir si on est sur une mission forfaitaire, comme vous le dites, qui couvre tout. Si jamais cela dépasse les 7 heures 48, ce sera compensé. Sinon, on sera sur du forfaitaire. Ce que je ne sais pas encore dire aujourd'hui, c'est si, en fonction des horaires de vaccination, on sera sur des missions de demi-journées avec deux personnes mobilisées, une le matin et une l'après-midi. On a aussi la possibilité sur une même journée d'avoir, selon la volumétrie d'élèves à vacciner, deux personnes simultanément présentes. Ce sont aussi des éléments que l'on va prendre en compte. Peut-être que sur une demi-journée, on aura trois personnes présentes pour

couvrir tout le matin. Cela dépendra aussi un peu des modalités d'organisation qui vont s'affiner pendant le mois de septembre avec la Croix-Rouge et avec les établissements. Mais la remarque est pertinente. Est-ce qu'il y a d'autres questions ? Je vous propose que l'on procède au recueil de l'avis des élus.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour ce qui est de la CFDT concernant ce point, c'est vrai que promouvoir et participer à cette opération de vaccination contre le HPV et s'y investir dans le cadre des besoins territoriaux et y participer pour la réussite avec l'ARS, c'est un challenge, effectivement, que la CPAM veut relever. C'est bien. Mais encore une fois, par rapport aux questions que l'on a posées et ce que l'on a soulevé au niveau de la CFDT, pour nous, cette activité est dédiée déjà auprès des centres de vaccination qui ont leurs spécificités pour le faire. L'ARS aussi doit s'y engager. L'État, c'est aussi son travail de le faire par rapport à son canal de l'Éducation nationale. Maintenant, on y inclut l'Assurance maladie, mais ce n'est pas une obligation, c'est juste un engagement de moyens et non pas un engagement de réussite. Ce sera un avis défavorable.

Mme HIMED, CTFC : Pour la CFTC, ce sera une prise d'acte. On souligne que c'est une bonne action, mais on est dans l'attente de plus d'informations.

M. MARQUES, CGT-FO : Force Ouvrière vous rendra un avis ultérieur.

M. ARNAUD, Direction : Nous avons globalement, à ce stade, huit votes contre et un avis différé pour l'organisation Force Ouvrière.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Qui comptera sept voix pour le décompte ultérieur.

M. ARNAUD, Direction : Avis motivé.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Pour le décompte des voix pour la prochaine AP, on décomptera sept voix de FO.

M. ARNAUD, Direction : Je vous remercie. Je vous propose que l'on passe au point suivant qui est relatif à l'évolution organisationnelle de l'activité de médiation et de satisfaction client que je vais avoir le plaisir de vous présenter également.

Point 5 : Évolution organisationnelle de l'activité de médiation et de satisfaction client

M. ARNAUD, Direction : Il s'agit d'une évolution organisationnelle du secteur que l'on a appelé la cellule d'appui au pilotage de la satisfaction. Pour mémoire, en termes d'historique, cette cellule avait été créée en 2020 auprès de l'adjointe à la directrice de la relation client. Elle avait vocation à travailler avec plusieurs types de compétences sur l'amélioration de nos résultats en matière de satisfaction, en produisant des études, en développant des outils, en analysant les résultats des enquêtes de satisfaction et en coordonnant le *front-office* et le *back-office* sur l'initiation de nouvelles actions. Or, il s'avère que l'on a aujourd'hui besoin de réorganiser un peu cette activité puisque l'on a plusieurs enjeux sur lesquels on doit se mobiliser et qui nous conduisent à répartir les différents salariés qui composaient cette cellule entre plusieurs activités. Cette cellule est composée aujourd'hui d'un responsable et de trois chargés

d'études. La responsable, Madame DJELLAL, va être affectée – cela lui a été proposé et elle en est extrêmement contente – sur une mission de *management* des PMI, auprès de Camille MICLOT. Nous avons sur ces secteurs, sur la coordination des offres, que ce soient les PMI ou les deux centres de santé, un encadrement intermédiaire qui était assez peu fourni depuis le départ d'Isabelle CHENEVIERE et avec une responsabilité directe de Camille MICLOT, à la fois sur les responsables de PMI et sur les responsables de centres. Quelque part, cela nous permet de réinvestir cette activité qui est une activité à enjeux et de dégager du temps, notamment sur les centres de santé sur lesquels vous savez qu'il y a ce projet de transfert de convergence qui fait que l'on a besoin dégager du temps pour travailler sur nos centres et y consacrer davantage d'attention. C'est le premier changement pour la responsable de la CAP/SAT. Ensuite, on a les trois chargés d'études. Une des chargées d'études était dédiée aux fonctions statistiques. Elle produisait les tableaux, les études, à la fois dans le cadre des activités de la cellule sur la satisfaction, mais de manière aussi plus large sur l'ensemble de la relation client. Elle fournissait des outils et des livrables sur la relation client. La concernant, elle sera rattachée dans le cadre de cette réorganisation au pôle Pilotage de la performance avec les autres statisticiens et contrôleurs de gestion, ce qui présente l'avantage pour elle de pouvoir tirer davantage ses activités avec les collègues et en termes de développement de compétences, d'être dans un secteur dont ses activités principales sont les activités dédiées, y compris en termes d'évolution, de transferts d'informations. C'est quelque chose qui était de toute façon visé pour elle et dont elle avait exprimé le souhait. Enfin, on a deux chargées d'études à la CAP/SAT qui sont Madame BRETILLOT et Madame GIGANT. Madame BRETILLOT a des fonctions de référent écoute client de la Caisse. Elle travaille sur toutes les enquêtes de satisfaction locale, sur l'exploitation des enquêtes de satisfaction nationales, etc. Madame GIGANT travaillait plutôt, aussi en tant que chargée d'études, sur des études concernant la réitération, etc., sur la préparation de la satisfaction. Ces deux salariées vont être rattachées à la médiation, avec une évolution du libellé de cette cellule médiation qui deviendra « cellule médiation et satisfaction » et qui aura en charge de piloter ces activités, et notamment l'organisation du Comité de pilotage de la satisfaction qui se tient trois fois par an et qui regroupe les différents interlocuteurs du *front* et du *back-office*.

L'intérêt de regrouper satisfaction et médiation, c'est que l'on a à faire, dans les deux cas, à des activités qui sont transverses, qui concernent à la fois le *front* et le *back-office*, qui peuvent se nourrir l'une de l'autre, puisque la médiation est un bon lieu d'observation des difficultés que l'on peut rencontrer à la fois sur le *front office* et sur le *back-office*, de la nature des réclamations que l'on peut recevoir. C'est un élément primaire de la satisfaction. Inversement, les études sur la satisfaction peuvent nous amener à conduire et à faire des propositions pour améliorer le fonctionnement des secteurs. C'est d'ailleurs une organisation qui préexistait à la création de la cellule CAP/SAT, puisqu'à l'époque, Audrey CAMUS coordonnait ces deux aspects, satisfaction et médiation.

Vous avez, dans la note, l'organigramme actuel et l'organigramme cible avec les mobilités. L'ensemble des agents a eu des entretiens individuels. C'est plutôt une réorganisation qui répond à des attendus. Sur le plan logistique, s'agissant de Madame DJELLAL, un bureau est disponible au deuxième étage pour ses nouvelles fonctions, donc il n'y a pas de difficulté. C'est l'ancien bureau de Madame CHENEVIERE. Concernant Madame REID, au pôle pilotage de la performance, c'est pareil, au niveau du contrôle de gestion on a une place qui était disponible et qu'elle pourra occuper. Concernant les deux chargés d'études qui vont rejoindre la cellule médiation dans laquelle on avait déjà trois bureaux, il est prévu d'ajouter un quatrième bureau

pour qu'elles puissent rejoindre cette cellule. Étant entendu que les quatre membres de la cellule Médiation et satisfaction ont tous du télétravail, ce sera une rotation.

Le dernier élément que je voulais porter à votre attention, un effet indirect de cette réorganisation, c'est que l'on va pouvoir se pencher aussi sur les locaux et l'installation des équipes de la mission « accompagnement santé ». On a depuis longtemps des remontées du fait que les locaux actuels sont un peu à l'étroit et c'est une activité qui se développe beaucoup, notamment dans le cadre de son activité propre, mais aussi parce qu'ils ont la coordination sur le versant assurés du plan d'action ALD sans médecin traitant, sur lequel on recrute actuellement des CDD, etc. pour intensifier le nombre d'appels. L'effet indirect, c'est que les locaux qu'occupait anciennement la CAP/SAT étant libérés, nous avons fait une préétude qui montre que l'on pourrait installer, sans aucun changement de bureau, la mission « accompagnement santé » sur cet espace-là. C'est un projet que l'on va poursuivre en termes d'études au mois de septembre et sur lequel, Céline, si tu veux compléter.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Il n'y a pas de travaux. C'est simplement un espace un peu plus vaste qui est mis à disposition, toujours à proximité. Ce que l'on envisage, du coup, sur cela, c'est simplement de vous partager les plans dans le cadre de la CSSCT de septembre, pour que vous puissiez éventuellement attirer notre attention sur l'un ou l'autre élément que nous n'avions pas vu. Cela ne nécessitera pas, à notre sens, de notes ou de points spécifiques. Ils restent au même étage. Le but, c'est de pouvoir le faire le plus rapidement possible pour leur donner, justement, plus d'espace. On fait comme ça ? A noter pour l'ordre du jour de la prochaine CSSCT.

M. ARNAUD, Direction : Je termine simplement, avant la prise de questions, sur les éléments de calendrier. Dans la note, on a noté au 1er septembre sur les changements effectifs. En réalité, les changements effectifs interviendront plutôt le 11 septembre, puisque c'est le moment où les différents personnels rejoindront leurs affectations, le temps de préparer les bureaux, etc. La mise en œuvre de ce projet sera plutôt au 11 septembre. On a déjà réalisé les entretiens avec les différents agents pour préparer cette réorganisation.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : C'est une remarque de la part de Monsieur GIAMBIAGGI. Il est dommage que vous n'ayez pas inclus les chargés d'études dans l'organigramme cible, afin que l'on sache un peu où ils sont positionnés exactement. Est-ce que vous pourriez nous le communiquer, s'il vous plaît ?

M. ROUCHAUD, CFTC : C'est une évolution organisationnelle qui consiste surtout à alléger le portefeuille de Madame MICLOT qui avait été aussi allégé, puisque celui de Madame FRAU était trop important. Je voulais savoir si vous avez anticipé le projet des UGECAM parce que les PMI pourraient très bien passer très bientôt sous tutelle des UGECAM. Cela pourrait tout chambouler. Est-ce que vous avez des informations là-dessus ? Cela pourrait être une évolution organisationnelle transitoire puisque le projet des UGECAM va arriver, il y aura un impact sur les PMI et cela va tout chambouler.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je rejoins l'interrogation énoncée par Madame SKOLUDEK en faveur de Monsieur GIAMBIAGGI parce que je voulais revenir sur l'organigramme par rapport à l'existant d'aujourd'hui et ce qui sera demain à partir du 1er septembre. La grosse modification, il n'y en a pas, ce n'est pas si transcendant que cela. La médiation, avec Madame TENENBAUM et Madame CHENEVIERE, à l'heure actuelle, qui

forment donc le secteur médiation, va s'agrandir avec Madame GIGANT qui vient les rejoindre et Madame BRETILLOT. Il aurait été bien de le faire apparaître, effectivement, et aussi au niveau du libellé. Ce n'est plus simplement le service de Médiation, cela devient le pôle médiation et satisfaction client. Je suis étonnée que vous n'ayez pas changé les libellés, puisqu'on est dans la vague où tout devient des départements et non plus des pôles. Je suis étonnée que vous n'ayez pas mis « département de la médiation et de la satisfaction client ». Je voulais savoir si vous pouviez un peu plus étoffer les organigrammes en incluant vraiment tout le monde, s'il vous plaît.

Je me pose une autre question qui rejoint aussi un peu l'interrogation de Monsieur Florent ROUCHAUD, à savoir que, normalement, les PMI devraient rejoindre le processus de reprise par les UGECAM. Vous nous avez annoncé aussi que le bail du CMS de Saint-Maur allait être prolongé jusqu'au printemps 2024, incluant la nouvelle campagne pour promouvoir la vaccination HPV. Du coup, ce que je me pose comme question, c'est que concernant le passage des CMS en UGECAM, il était question que des audits étaient en cours là-dessus. J'aimerais savoir si pour la prochaine assemblée plénière, on va avoir donc des informations sur les audits de nos deux CMS, dans la mesure où ils doivent passer en UGECAM. S'il passe en UGECAM pendant la période de campagne de vaccination HPV, c'est mal fichu d'atteindre les 30 % de vaccination.

M. ARNAUD, Direction : Sur l'organigramme, on a bien trois chargés d'études, Madame REID qui est plutôt sur des fonctions statistiques, qui rejoint le pôle pilotage de la performance, qui sera rattaché à Monsieur EL AMRAOUI sur la partie contrôle de gestion et qui continuera à faire exactement les mêmes activités. Ensuite, on a deux autres chargés d'études, Madame BRETILLOT, qui était sur l'écoute client, qui sera rattachée à la cellule médiation et satisfaction – je vais revenir sur le terme après - sans changement d'activité et Madame GIGANT, chargée d'études également, qui travaillait sur des études sur la satisfaction et qui, au regard de son profil, pourra être amenée aussi à diversifier son activité en travaillant aussi sur des dossiers de médiation. Pour dégager un peu de temps à la médiatrice, elle pourra venir en appui. Ce sont des choses qu'elle fait déjà un peu. Souvent, elle va étudier, dans le cadre de la réitération, des dossiers assurés sur lesquels il y a pu avoir beaucoup de réitérations pour comprendre comment ça s'est engagé. Elle connaît bien les prestations et dans ce cadre-là, elle pourrait être amenée à concourir à l'activité aussi de médiation. Deux chargés d'études sur la cellule médiation satisfaction, un sur le pôle pilotage de la performance.

Concernant le libellé, on est bien sur une cellule ou un service, parce qu'un département, c'est une question de taille, de volumétrie. Cellule médiation et satisfaction client, il y a un responsable, un adjoint, deux agents. On est vraiment sur une petite cellule. On n'est pas sur un gros département. Cela pourrait induire en erreur d'avoir ce terme-là.

Concernant la bascule des PMI vers les UGECAM, ce n'est absolument pas du tout envisagé parce que je vous rappelle que les PMI sont gérées directement par le Conseil départemental. L'ordonnateur à la fois sur le financement et les missions des PMI est le Conseil départemental. C'est lui qui fixe les missions, les priorités et l'animation. Dans ce cadre-là, toutes les dépenses qui sont engagées par la Caisse sont remboursées à l'euro près par le Conseil départemental. Nous sommes engagés dans un processus – vous le savez – de désengagement progressif des PMI qui se fait par le non-remplacement des départs ou le remplacement des départs qui interviennent parmi les salariés avec statut CPAM par des salariés à statut Conseil

départemental, progressivement. Vous avez raison sur le fait qu'à terme on ne gérera plus les PMI, mais ce ne sera pas les UGECAM qui vont les gérer. C'est le Conseil départemental qui va, quelque part, récupérer les PMI, dont il assure déjà le fonctionnement aujourd'hui. Pour autant, comme on est dans cette situation un peu de transition, il faut une attention particulière sur ces secteurs-là. Ils ont besoin aussi d'avoir une animation *managériale*, d'avoir des réunions fréquentes. On souhaite développer les liens Conseil départemental-CPAM, notamment sur tous les sujets de prévention, parce que les PMI sont les premiers acteurs de prévention sur le territoire, donc on a de vraies synergies à trouver. D'où l'intérêt de renforcer ce secteur avec Madame DJELLAL. Cela nous permet aussi de dégager du temps sur les centres de santé, puisque là, vous l'avez dit, vous le savez, il y a un projet de transfert. La volonté de la Caisse est de préparer au mieux ces centres au transfert, qu'ils soient dans la situation la plus favorable possible au moment de leur intégration.

Je regarde si on avait d'autres éléments. Vous avez dit quelque chose qu'il me faut corriger, Madame RODRIGUES, sur la prolongation du bail de Saint-Maur au 30 juin 2024. Ce n'est pas du tout lié à la campagne HPV. C'est vraiment, pour l'instant, le cadre de négociations avec la mairie de l'organisation cible de ce centre-là, en se disant que sans doute, au 31 décembre, on n'aura pas forcément trouvé de locaux cibles ou en tout cas, cela mérite une étude. Le fait de se dire que l'on va jusqu'au 30 juin, c'est se dire qu'il faut que d'ici le 30 juin, on ait pu asseoir un projet viable pour le centre et que l'on ait une décision un peu définitive de la mairie sur l'endroit où ils souhaitent que l'on puisse exercer cette activité.

Concernant la restitution de l'état des lieux qui a été fait sur les CMS, je vous confirme que c'est programmé le 21 septembre. À l'assemblée du 21 septembre, on vous fera un petit topo sur cet audit qui permet d'avoir une vision un peu élargie, puisque cela positionne notre offre de soins dans l'ensemble de l'offre de soins de l'assurance maladie. On vous fera un petit focus et on aura l'occasion d'en discuter en septembre. Y a-t-il d'autres questions avant que l'on procède au recueil de l'avis des élus ?

Mme DOUIS, CTFC : Si mes informations sont bonnes, Camille MICLOT a repris le portefeuille de Madame FRAU au 1er juin 2023. Pourquoi y a-t-il encore un changement d'organisation aussi rapidement, sachant que de juin 2023 au mois de septembre, c'étaient des mois estivaux, donc pas beaucoup d'activités ? Est-ce qu'il y a une raison au fait que le portefeuille change encore, que Madame DJELLAL récupère encore des choses ou pas du tout ?

M. ARNAUD, Direction : Oui, c'est une analyse de la situation de cette cellule et des besoins au sein des différents portefeuilles qui sont ceux de Madame MICLOT. Elle a la cellule d'appui, elle a la coordination régionale accès aux droits et accès aux soins qui est extrêmement lourde à gérer parce que c'est un gros travail de coordination des différentes Caisses qui nécessite beaucoup d'investissement et puis PMI et CMS. L'analyse qui a été faite depuis le 1er juin sur les équilibres de charges nous a conduits à prendre aussi cette décision en nous disant que l'on avait vraiment besoin de renforcer la partie œuvres, que l'on avait besoin aussi de regrouper les fonctions statistiques au même endroit, parce qu'il faut tenir compte aussi des aspirations des salariés et les mettre dans une dynamique d'équipe. C'est le cas-là. Concernant la satisfaction, on souhaitait quand même pérenniser cette activité. Le meilleur endroit, pour nous, pour pérenniser cette activité, on a estimé que c'était la médiation au regard du positionnement un peu transverse qui peut être celui de la DGA, entre le *front* et le *back-office*. Je vous confirme que c'est quelque chose qui s'est fait après le 1er juin dans l'analyse de la prise de fonction,

dans l'équilibre des charges et dans la manière dont on pouvait optimiser les ressources à notre disposition.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Excusez-moi, j'ai deux questions. C'est en rapport avec l'offre de soins, mais ce n'est pas en rapport avec cette note. Est-ce que je peux poser ma question après ?

M. ARNAUD, Direction : Allez-y.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je me suis mis une petite alerte Indeed sur tous les postes de l'Assurance maladie et du coup, je m'interrogeais. Déjà, je voulais saluer le dispositif AZAM (Action zéro assuré sans médecin traitant). Je précise pour le PV. J'avais une question à poser par rapport à cela. Je vois sur l'offre de poste que l'on demande un gestionnaire qui sera dans un pool dédié et qui va effectuer des appels sortants. Oui, c'est écrit « pool dédié ». Je ne sais pas si c'est une faute de frappe ou s'il y aura vraiment un pool.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Cela dépend comment est écrit « pool ».

Mme HAMMOU, CGT-FO : P O O L. Ce n'est pas un pôle, c'est écrit pool. Pour moi, pool, je me dis que l'on est dans une plateforme téléphonique, c'est pour ça. J'avais deux questions à ce sujet. Il est écrit « un pool dédié », que la personne effectuera des appels sortants pour inciter des personnes qui sont en ALD et qui n'ont pas de médecin traitant à dire : « Regardez, vous avez eu dans les douze derniers mois une visite chez un médecin. Le médecin que vous avez vu dans les douze derniers mois peut tout à fait être votre médecin traitant. » J'ai deux questions, parce que le gestionnaire administratif va appeler l'assuré en lui disant « Voilà, vous êtes en ALD, vous avez consulté il y a douze mois votre médecin traitant. Vous pouvez tout à fait le déclarer en tant que médecin traitant. » Mais ça, dans la réalité, ce n'est pas possible parce qu'il y a des médecins traitants que l'on va voir trois mois ou quatre mois, qui vont nous dépanner parce que l'on n'a pas de médecin traitant, mais qui refusent. C'est mon cas. Je n'ai pas de médecin traitant, on refuse de me prendre. Du coup, est-ce que dans ces cas-là, la personne qui va être en difficulté au bout du fil et qui va dire : « oui, effectivement, je suis en ALD, j'ai consulté un médecin il y a plusieurs mois, mais le problème, Madame, c'est que ce médecin ne veut pas me déclarer en médecin traitant. » Est-ce que nous, en tant qu'Assurance maladie, puisqu'il y a ce nouveau dispositif-là, est-ce qu'il va y avoir une action auprès des médecins traitants puisque ce sont quand même eux qui sont décisionnaires et qui vont vouloir être médecins traitants de telle ou telle personne. Est-ce qu'une action sera faite en disant « écoutez, vous avez consulté une personne qui est en fragilité, qui est en ALD, il y a quelques mois. Il n'a pas de médecin traitant. Il souhaite que vous soyez son médecin traitant. Est-ce que vous acceptez ou pas d'être son médecin traitant ? » Parce qu'il est facile de dire aux patients : « Vous avez consulté il y a douze mois, Docteur Sitbon, vous pouvez le déclarer en tant que médecin traitant », mais il faut être sûr que ce docteur accepte d'être le médecin traitant du patient. C'était ma première question. Est-ce qu'il y aura une action faite auprès des médecins traitants ? Je pense que le dispositif est très bien, je le salue, mais il faudrait aussi qu'il y ait une action auprès des médecins, parce qu'il est très compliqué aujourd'hui d'avoir un médecin traitant.

Ma deuxième question, c'est le pool dédié. Est-ce que cette personne-là sera physiquement sur la plateforme téléphonique ou à la MAS ? Du coup, comme on parle de pool, j'imagine qu'il y a plusieurs personnes qui seront dédiées à cette activité. Du coup, combien de personnes

recherche-t-on ? Le poste a été publié il y a trois jours pour un CDD de trois mois. Cela n'avait rien à voir avec la note, mais je me posais la question.

M. ARNAUD, Direction : Sur le plan d'action « ALD sans médecin traitant », je vous invite à regarder les documents que l'on a adressés à l'assemblée plénière de juin, puisque j'avais fait une présentation un peu complète du dispositif avec toutes les actions qui sont engagées et dans lesquelles vous verrez qu'il y a évidemment une très forte mobilisation des médecins libéraux pour participer à cette campagne. Évidemment, vous avez raison, un appariement entre un patient sans médecin traitant et un médecin traitant, il faut que les deux parties soient d'accord et donc il nous faut travailler sur les deux parties simultanément. Il y a beaucoup de choses qui sont engagées sur les médecins libéraux. Ils ont eu une campagne de courriers avec les patients qu'ils avaient consultés au moins deux fois dans les douze derniers mois et on leur demande de se positionner pour savoir s'ils seraient d'accord pour se déclarer. Derrière, on reçoit la liste et le fameux conseiller dont vous parlez, ou le gestionnaire, va rappeler la personne en disant « le médecin que vous consultez habituellement ou que vous avez consulté au moins deux fois dans les douze derniers mois est d'accord pour vous déclarer en tant que médecin traitant, donc je vous invite à prendre un rendez-vous pour finaliser les choses. » C'est ça son rôle, mais ce n'est qu'une des actions. Il y en a plein d'autres, notamment par le biais des délégués de l'Assurance maladie qui sont actuellement en campagne auprès des centres de santé et des médecins libéraux et qui, à l'occasion d'autres messages délivrés, recueillent aussi les médecins volontaires pour accroître leur patientèle de médecin traitant. Chaque fois qu'ils recueillent des médecins volontaires, ils donnent l'information à la MAS qui appelle les assurés ou des assurés qui ont manifesté leur intérêt pour avoir un médecin traitant pour finaliser les appariements. Il y a encore plein d'autres actions, mais je ne vais pas forcément les développer ici. C'est un panel très complet qui, aujourd'hui, commence à prendre de l'ampleur. Pour pouvoir progresser rapidement, on a effectivement commencé à dédier certains agents sur cette activité. On cible trois CDD qui vont travailler sur ce plan-là, plus des rotations des CDI qui doivent par ailleurs travailler sur la réactivité MAS hors plan d'action. On ne peut pas mobiliser uniquement les CDI vu l'ampleur du nombre d'appels à passer. Ce n'est pas possible d'uniquement reposer sur l'effectif existant. C'est vrai que le mot « pool » n'est sans doute pas très heureux, « équipe » aurait été bien déjà. Cette équipe est composée dans son noyau, à terme, de trois personnes, plus des rotations de CDI, plus des appels qui sont aussi réalisés de leur côté par les DAM.

L'endroit, c'est bien la MAS et c'est en lien avec l'information que l'on vous donnait tout à l'heure. La MAS s'agrandissant aussi avec cette activité-là, les locaux étant déjà étroits, il nous semble difficile de rajouter des bureaux côté MAS. Courant septembre, nous aurons un espace disponible dans les locaux qui étaient ceux de la CAP/SAT, d'où l'idée de mettre ce service pour éviter d'avoir à le couper en deux. Est-ce qu'il y a d'autres questions ou observations ? Je vous propose que l'on écoute les élus sur leur avis.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, au niveau l'évolution organisationnelle de l'activité de médiation et de satisfaction client, l'organigramme de fusion sur ces deux secteurs ne peut effectivement que permettre une reconnaissance professionnelle et un développement de compétences pour certaines personnes. C'est toujours un plus, donc ce sera un avis favorable.

Mme HIMED, CTFC : Pour la CFTC, nous avons eu un retour des agents. Ils sont plutôt satisfaits. Donc nous, ce sera un avis favorable.

Mme KHETTAF, CGT-FO : Pour FO, ce sera un avis favorable.

M. ARNAUD, Direction : Merci beaucoup. Nous avons un avis favorable à l'unanimité. Je prends. On a une petite assemblée plénière, mais cela permet de traiter de sujets importants et de décharger le mois de septembre.

Point 6 : Point d'étape sur la rénovation de l'organisation des invitations aux dépistages organisés du cancer

M. ARNAUD, Direction : Je poursuis sur ma lancée, puisque vous m'encouragez, avec un point d'étape sur la rénovation de l'organisation des invitations au dépistage organisé des cancers. Un dossier pour lequel on avait déjà fait une première information, vous vous en rappelez sans doute, au mois de mars. Le 20 mars, on vous avait fait une première note d'information sur ce projet pour vous donner tout l'envers du décor. La Caisse nationale nous a donné une nouvelle note, toute faite, dans laquelle nous n'avons pratiquement rien eu à modifier pour faire le point d'étape sur ce projet. J'irai assez vite sur les éléments contextuels, parce qu'ils n'ont pas beaucoup évolué par rapport à la note. C'est même strictement mot pour mot les mêmes que ceux que vous aviez dans la note du 20 mars. Pour tout le monde, parce que tout le monde n'était peut-être pas présent sur cette AP... Oui, on a changé de mandature. Du coup, je vais vous faire un truc un peu plus détaillé.

Pour mémoire, on a une évolution organisationnelle de l'activité d'invitation au dépistage organisé des cancers. Cette évolution part du constat que l'organisation française sur ce terrain-là est très complexe, fait intervenir beaucoup d'acteurs, fait intervenir en premier lieu les CRCDC, les centres régionaux sur le dépistage organisé des cancers qui sont l'opérateur principal. Mais pour pouvoir travailler, elles se basent sur des données qui sont transmises à la fois par la MSA et par l'Assurance maladie, puisque nous avons les données, notamment statistiques. Il y a des allers-retours qui existaient entre ces entités-là et cela fait aussi intervenir l'ARS. Partant de ce constat de complexité et du fait que la France est en retard – on le disait tout à l'heure sur le cancer du col de l'utérus, mais c'est aussi le cas sur le cancer du sein et sur le cancer colorectal où les résultats de taux de dépistage sont en deçà des standards, même quand on les compare aux autres pays européens, on n'est vraiment pas en avance – le ministère de la Santé a acté une feuille de route qui était proposée par une mission IGAS qui consiste à réorganiser un peu cette activité avec une nouvelle répartition des activités sur cette fonction. Cela repose sur trois changements qui interviendront à compter du 1er janvier 2024 dans l'organisation, qui sont que toute l'activité d'invitation à ces dépistages organisés sera transférée des CRCDC à l'Assurance maladie au 1er janvier 2024. Deuxième élément dans cette feuille de route, l'Assurance maladie sera attendue pour avoir des démarches dites de « aller vers » pour les personnes qui, spontanément, ne se présentent pas ou ne répondent pas aux invitations. C'est quelque chose que l'on maîtrise déjà très bien. On l'a fait pendant le covid, mais on le fait déjà sur tous les thèmes de prévention, à travers toutes les manifestations que l'on fait sur les marchés ou avec les collectivités locales sur le terrain, avec l'équipe prévention, à travers aussi les appels que l'on fait auprès des assurés. Tout cela, ce sont ce que l'on peut appeler les démarches de « aller vers » qui sont amenées à s'amplifier dans le temps. Le troisième élément, c'est que l'activité des CRCDC va être recentrée sur leur rôle de suivi et de

coordination globale statistique et d'information et de formation des professionnels de santé sur ces dépistages.

En termes de mise en œuvre, ce changement a été acté fin 2022 et va se mettre en place en 2024. L'année 2023 sera dédiée au fait de préparer ces transferts sur plusieurs plans : sur un plan budgétaire, sur un plan informatique pour préparer les systèmes de suivi, d'invitation, etc., et sur un plan aussi RH, puisqu'il est lié à ce transfert d'activité du CRCDC vers l'Assurance maladie un transfert des personnels qui travaillent sur ces missions d'invitation. L'année 2023, c'est le temps aussi du process RH pour identifier ces personnels et proposer un rattachement à l'Assurance maladie.

C'est le cadre un peu général, résumé succinctement, de cette opération. Ce qu'apporte cette note de supplémentaire par rapport à la précédente, ce sont quelques informations de volumétrie sur le recensement qui a été fait au sein des CRCDC. On sait aujourd'hui que sur ces activités d'invitation, il y a 48 personnes qui sont susceptibles d'être transférées. Je dis « susceptibles » parce que je vais revenir après sur le process RH, mais c'est une application volontaire du transfert. Le transfert vers l'Assurance maladie est sous réserve de l'accord du salarié. On n'est pas sur une intégration obligatoire comme cela a pu être le cas dans d'autres opérations. 48 salariés susceptibles d'être concernés, cela représente 6 % des effectifs des CRCDC. Il y a neuf régions, dont l'Île-de-France, qui sont susceptibles d'être concernées. La Caisse nationale a dit que dans ces neuf régions, toutes les CPAM étaient susceptibles d'être concernées ou pas par un ou plusieurs transferts de ces personnels. C'est le premier rapport sur la volumétrie. Aujourd'hui, on ne sait pas pour le Val-de-Marne, cela viendra fin septembre. On saura fin septembre s'il y a des salariés qui ont émis un souhait de mobilité vers notre caisse et qui sont intéressés pour nous rejoindre.

Concernant les précisions sur le statut qui sera appliqué dans le cadre de ce transfert, on est sur le fameux article L1224-1 du Code du travail qui est celui qui a régi toutes les opérations de transfert, mais avec une application particulière puisque c'est une application volontaire de cet article, du transfert de contrat, et donc qui requiert l'accord du salarié. C'est le salarié qui dit s'il souhaite rejoindre ou pas.

Concernant les garanties qui sont attachées à ce transfert, la note nous précise qu'il y a une reprise de l'ancienneté, y compris de l'ancienneté antérieure si la personne avait auparavant exercé dans un organisme de Sécurité sociale, maintien de sa rémunération brute annuelle, absence de mobilité géographique forcée. Les salariés qui ont été ciblés comme ayant une activité principale d'invitation, les CRCDC vont leur offrir cette opportunité d'être transférés et ils auront la possibilité de dire « oui, je souhaite être transféré juste à côté de chez moi » ou « je veux profiter de cette opération pour réaliser un projet de mobilité vers un autre département ». Dès lors qu'ils auront intégré une CPAM, leur convention collective cessera de produire ses effets et on leur appliquera l'intégralité des dispositions de notre convention collective, ce qui signifie aussi qu'il n'y a pas d'accord de transition. Dans certaines intégrations, on avait eu le maintien par accord de transition de certaines dispositions pendant une durée limitée. Là, il n'y a pas d'accord de transition. Du jour au lendemain, on change de convention collective. Voilà sur les principaux apports.

On a un calendrier qui est plus que détaillé avec l'ensemble des opérations et le déroulé dans le temps. On peut le balayer ensemble si vous le souhaitez. Au 20 mars, on avait fait une première information au CSE sur ce transfert. Mi-juillet, les CRCDC ont été informés par les DCGDR et

les ARS de cette démarche. Ils ont recueilli l'avis de leurs instances sur ce projet fin juillet. Ce 31 août, on fait cette deuxième séance d'information ici avec ces informations supplémentaires sur les conséquences sociales du projet. D'ici le 22 septembre, c'est la *deadline* qui a été fixée au CRCDC pour recueillir les souhaits d'intégration de leurs salariés. Au 22 septembre, on saura, on aura une liste de salariés qui devra se manifester. Suite à cela, la CNAM fera l'appariement entre les souhaits de mobilité et les différentes Caisses pour soumettre les dossiers de demandes de mobilité aux différentes Caisses. Entre-temps, en octobre, on aura fait une consultation du CSE sur l'économie générale du projet, qui comprendra soit simplement le transfert d'activité, soit le transfert d'activité plus le transfert RH s'il y a un salarié ou plusieurs salariés des CRCDC Île-de-France qui se sont positionnés. Les mises en relation se feront après cette consultation courant novembre, avec la proposition de postes. Chez nous, si jamais il y a des gens qui se manifestent, ils seront évidemment affectés au service prévention. Il n'y aura pas suspense sur le lieu d'affectation. S'il y a un transfert, on aura une deuxième consultation sur ce transfert-là, uniquement sur le plan RH, mi-décembre pour recueillir l'avis des élus sur le lieu d'affectation, les conditions de transfert, ce qui permettra de signer une convention tripartite entre le salarié, le CRCDC et la CPAM pour le transfert et que le transfert soit effectif au 1er janvier.

On a ces avancées-là et pas beaucoup plus d'informations que ce qui est écrit dans la note. 100 % des informations que je vous ai délivrées sont issues de la note. Je n'ai pas d'autres éléments sur le sujet.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant le calendrier prévisionnel, au niveau des opérations RH, au niveau de la CFDT, on se pose quand même la question. Vous énoncez qu'il y aura le 26 octobre 2023 une première consultation et mi-décembre 2023, une nouvelle consultation. Comment est-ce possible d'envisager deux consultations du CSE sur le même projet à un intervalle aussi court d'un trimestre et non pas d'avoir une seule consultation une bonne fois pour toutes, une fois que toutes les étapes sont passées ? On se pose la question à la CFDT.

M. ARNAUD, Direction : Je vais répondre à cette première question, cela vous laissera le temps de réfléchir à d'autres questions. On s'est posé la même question en se disant que cela faisait quand même in fine, potentiellement, deux informations, deux consultations, ce qui fait de ce projet un projet qui aura plus d'informations que le transfert du RSI, ce qui fait beaucoup pour un impact qui est quand même un peu moins fort. On est de bons élèves. La CNAM nous a suggéré de passer sa deuxième note d'information. On vous a retranscrit tel quel le calendrier qu'ils nous ont donné. Les deux consultations ne portent pas tout à fait sur la même chose. La première consultation portera sur l'économie générale du projet et notamment sur quelque chose qui viendra, de toute manière, quoi qu'il arrive, qui est le transfert d'activité et les conditions de transfert d'activité et les incidences que cela va avoir pour la Caisse que de gérer les invitations au dépistage organisé. Ce que l'on ne gérira pas en 2023, on le gérera en 2024. Cette note du 26 octobre sera centrée sur cet aspect. On en profitera, puisque l'on aura l'information, pour vous dire si des salariés sont intéressés et vous redonner le calendrier auquel on va les recevoir, etc. ou si l'on n'en a pas. La consultation sera vraiment sur l'économie générale.

La deuxième consultation optionnelle, c'est si on a un salarié ou plusieurs qui se sont manifestés. C'est pour in fine vous dire : « On a fait le *process* de mise en relation, on a reçu à

telle date le salarié, tout le monde est d'accord pour proposer cette affectation. On requiert l'avis des représentants du personnel sur le projet de transfert et les conditions de transfert du RH avant la signature de la convention. » Sachant que, derrière, quand même, le *timing* laissé par la CNAM n'est pas très important. Deuxième quinzaine de décembre, on signe avec le salarié, au 1er janvier 2024, il est transféré.

Les interrogations sont légitimes. Après, vous comprenez qu'il y a un calendrier gouvernemental de transfert des activités et parallèlement, il faut organiser un transfert RH qui nécessite du travail des différents CRCDC dans la région, une coordination, un quantum de salariés qui est identifié. Toutes ces opérations-là, dans un *timing* constraint, font que l'on informe au fil de l'eau les représentants du personnel. Il y a un parallélisme des formes aussi, puisque comme les instances du personnel du CRCDC sont informées fin juillet, on le fait fin août. On vous redonne aussi le même niveau d'information. C'est vrai que c'est beaucoup.

M. ROUCHAUD, CFTC : J'ai une interrogation. Je trouve que le titre de la note donne de fausses pistes. Pourquoi ne s'est-elle pas appelée « projet d'intégration d'une partie du personnel du CRCDC par l'Assurance maladie » ? Je voulais savoir si d'aventure on avait quelqu'un – parce que ce n'est même pas sûr, 45 sur toute la France, si ça se trouve, on n'aura personne – si éventuellement il pouvait rejoindre le service de la prévention.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je me posais aussi certaines questions. On dit 48 personnes physiques, peut-être une à neuf personnes par région. On ne sait pas, peut-être par chance, par malchance, on ne sait pas si ce sera une chance ou malchance que des personnes soient volontaires chez nous. Comme vous le disiez, Monsieur ARNAUD, cela ne pourrait être éventuellement qu'au service prévention, compte tenu des activités qu'ils faisaient dans leur établissement. Par contre, je me pose une question parce qu'aujourd'hui, il n'y a pas vraiment de besoins au service prévention. Je sais que sur la politique de recrutement, on cherchait désespérément un responsable de prévention niveau sept. Comment fera-t-on s'il se trouve qu'il y a une ou deux personnes et que ce sont des personnes qui sont cadres ou que ce sont des personnes dont il n'y a pas de besoin par rapport à leur référentiel emploi au service prévention ? S'ils sont volontaires, la Caisse est-elle obligée de les récupérer ? Je vois dans le planning que vous mettez qu'il n'y a pas vraiment d'entretien avec la personne pour savoir si elle a les compétences d'être au poste. C'est vraiment juste une mise en relation salarié intéressé/CPAM, examen de la situation administrative des salariés intéressés et sur la base d'échanges entre CRCDC et CPAM. Est-ce que la CPAM va devoir récupérer des personnes dont elle n'a pas besoin ? Excusez-moi du terme. C'est pour cela que je dis chance ou malchance parce que des fois, cela peut être aussi de la malchance. C'est compliqué dans un service où il n'y a pas de vacance de poste, où il n'y a pas réellement de besoins. Si demain on se retrouve avec deux cadres qui habitent Créteil et qui veulent être absolument à la CPAM de Créteil, on va les mettre dans un service pour quoi faire ? Est-ce qu'on sera obligés de les prendre ou est-ce qu'on ne pourra pas les rediriger vers une autre CPAM un peu plus loin qui aura peut-être plus de besoins ? C'est ma question.

M. ARNAUD, Direction : Concernant le titre de la note, ce qui est certain, c'est la réorganisation des activités des invitations au dépistage organisés. C'est pour cela qu'elle est formulée comme cela. Le transfert éventuel de personnel est une conséquence de cette réorganisation, possible ou pas. C'est pour cela que la CNAM l'a intitulée comme ça.

Concernant l'affectation, il faut que vous gardiez en tête, Madame HAMMOU, qu'il y a transfert d'activité. Cela veut dire que c'est une charge nouvelle qui arrive sur le service prévention, qu'il ne gérait pas auparavant. La manière dont cela va être géré par l'Assurance maladie sera sans doute différente parce que nous n'avons pas les mêmes moyens que les CRCDC. Une partie, notamment les invitations, tout cela sera repris sans doute au plan national, ce qui soulagera aussi les Caisses au plan local. Par contre, dans ce cadre-là, il y a un deuxième point sur lequel la feuille de route met l'accent, qui est l'intensification des opérations de « aller vers » pour aller augmenter le nombre de personnes vaccinées. Dans ce cadre-là, on va avoir un vrai besoin d'augmenter nos équipes de prévention. On est dans une dynamique où le service prévention n'a pas sa taille cible. Je ne vous dirai pas quelle est la taille cible parce que, moi-même, je ne la connais pas, mais on sait qu'on est dans une dynamique d'extension du service prévention parce que les attendus sur ce service-là sont plus importants. Vous verrez que l'on présentera les orientations du CPG le 21 septembre, dans lesquelles on va retrouver toutes les orientations métiers qui sont retenues dans le cadre de la COG. Vous verrez que l'une des grandes nouveautés, c'est ce virage préventif avec un investissement assez fort. Dans ce cadre-là, on va avoir besoin de renforcer ce secteur-là. Si on peut, par ce biais, avoir des personnels qui sont expérimentés sur le sujet, qui ont travaillé depuis plusieurs années, je pense que c'est quelque chose que l'on accueillera avec plaisir. Petite précision, on n'est pas forcément sur des statuts de cadres. On est plutôt sur des statuts d'employés, sur ces profils de gestion des invitations, plutôt profils administratifs et employés.

Concernant la latitude qu'aura la Caisse sur l'intégration, je dirais que le salarié est libre de donner suite ou pas. Vous l'avez compris, c'est une application volontaire. La Caisse, à partir du moment où on lui a dit que cette personne souhaite rejoindre l'organisme, nos marges de manœuvre pour refuser l'intégration existent, mais sont limitées. Cela nous est arrivé dans le cadre du processus d'intégration qui avait concerné, entre 2018 et 2020, une cinquantaine de salariés, dans certains cas, de dire que l'on a reçu telle ou telle personne et que l'on a tel point d'alerte sur le transfert qui rendrait inopérant le transfert, mais rarement parce que l'on n'avait pas de poste. Ce sont plutôt des facteurs d'alerte RH qui font que le transfert ne se fait pas. Hors ces cas d'alerte, on trouvera une solution parce qu'encore une fois, on a besoin de renforcer le secteur.

Prioritairement, ce sera le secteur prévention. Maintenant, l'entretien avec le salarié permet aussi d'avoir une vision un peu plus large de ce qu'il a pu faire par le passé. Si l'on s'aperçoit qu'il y a des compétences très intéressantes dans un autre domaine qui pourrait nous intéresser, on ne s'interdira pas de lui proposer un poste qui ne sera pas à la prévention, parce qu'on a décelé dans le CV que ça pouvait correspondre à un besoin de la politique de recrutement ailleurs. Mais ce serait quand même assez exceptionnel. Si le cas se produit, ce sera prioritairement quand même le service prévention. Est-ce que c'est bon pour vous ? Est-ce qu'il y a d'autres interrogations ?

M. MARQUES, CGT-FO : Et si personne ne vient ?

M. ARNAUD, Direction : On attend la note sur les conditions générales de l'équilibre du projet, celle du 26 octobre, parce qu'il y a un transfert d'activité et pour nous, c'est une charge nouvelle. Je pense que la CNAM doit nous permettre de compenser. Cela peut se faire par le biais de transferts de personnels et s'il n'y a pas de transfert de personnels, pour moi, il doit y avoir une compensation en effectif. Mais je n'ai pas suffisamment d'éléments aujourd'hui sur

le sujet pour être très précis avec vous. Rendez-vous en octobre pour la suite de ce dossier, saison trois.

Point 7 : Suivi mensuel d'activité des pôles

M. ARNAUD, Direction : On arrive au point sept de l'ordre du jour, relatif au suivi mensuel des activités des pôles. Là-dessus, je ne fais pas forcément de grands commentaires. Je vais plutôt prendre vos questions, vous dire simplement que l'on est dans une situation où l'été, globalement, nous permet d'améliorer le niveau de solde sur la plupart des prestations et de retrouver un niveau acceptable. C'est le cas pour les frais de santé, c'est le cas pour la GDB, c'est le cas pour la C2S notamment. C'est le cas aussi un peu pour les PE AT, où l'on a une situation qui est bien maîtrisée. On a aujourd'hui un point de vigilance sur les PE AS parce que l'on observe que les entrées ont moins faibli que les années précédentes. Aujourd'hui, dans l'adéquation charges/moyens que l'on peut faire, on est en déséquilibre. Il y a des recrutements qui sont prévus dès la semaine prochaine. De mémoire il y a cinq personnes qui arrivent, plus des recrutements qui sont prévus sur le second semestre en termes de CDI pour renforcer ce secteur qui, aujourd'hui, concentre un peu les inquiétudes. La situation n'est pas dramatique, elle reste maîtrisée. Pour autant, on sait que sur le mois d'août et le mois de septembre, ce sont des mois sur lesquels, quelque part, on doit un peu apurer la situation et avoir le niveau de solde le plus bas de l'année. Aujourd'hui, on constate que cela ne diminue pas suffisamment sur le mois d'août, cela a même tendance à augmenter sur certaines activités.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Effectivement, il y a deux types de recrutements. Il y a les recrutements en CDI qui viennent renforcer de manière pérenne les équipes par rapport à une adéquation charges/ressources globales sur l'ensemble de l'année et il y a des renforts en CDD sur la fin de l'année qui permettent de venir faire face à ces flux qui sont plus importants sur la fin de l'année.

M. MARQUES, CGT-FO : Je voudrais simplement rebondir sur ce que vous venez de dire, les recrutements en CDI qui viennent renforcer de manière pérenne les équipes. Permettez-moi, en tout cas en ce qui concerne le secteur PE AS, de ne pas être d'accord avec vous, parce que la plupart des gens ne restent pas. La plupart des agents ne restent pas. Tous les CDI qui ont été signés en 2021 et 2022 sont partis aujourd'hui. Pour avoir discuté avec un certain nombre de ces personnes, évidemment, c'est l'offre salariale qui est considérée comme médiocre pour n'utiliser qu'un doux euphémisme. Malheureusement, les éléments qui ont été effectivement formés, qui ont commencé leur intégration dans le service, décident de ne pas rester. C'est extrêmement préoccupant.

M. ARNAUD, Direction : C'est un constat que l'on fait effectivement et qui ne concerne pas simplement le secteur des PE AS. On a effectivement à la fois des difficultés à trouver de bons profils parce que le marché du travail est aujourd'hui en tension. Il y a un niveau d'emploi en Île-de-France qui fait que l'on a du mal à trouver les bonnes compétences. Quand on les a trouvées, on a effectivement dans les premiers mois beaucoup plus de démissions ou de départs que ce que nous pouvions avoir par le passé. C'est un constat que l'on fait un peu partout. Dans ce contexte-là, il y a quand même une bonne nouvelle qui est que l'on n'a plus les mêmes règles de calcul budgétaire sur nos remplacements. Vous savez que sur la COG précédente, on était

pénalisés quand il y avait des départs en *turnover*. Quelque part, on perdait les droits. Là, ce n'est pas forcément le cas. C'est-à-dire que quelqu'un qui s'en va, cela ne diminue pas notre droit et cela recrée immédiatement le droit sur le *turn-over*, étant entendu que l'on fonctionne en cible ETPMA. Donc on a une trajectoire, mais indépendamment des entrées et des sorties. On est toujours dans la trajectoire. S'il y a une sortie, on doit pouvoir la remplacer. Cela fait beaucoup de travail pour les secteurs, que ce soient les secteurs RH, sur le recrutement, sur la formation ou pour les secteurs métiers, sur l'intégration, sur la montée en compétences, sur la montée en expertise. Juste un petit point d'éclairage sur le contexte.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions sur la situation des soldes ?

M. ARNAUD, Direction : On va passer aux informations Président et Secrétaire. Nous concernant, nous avions une information à vous donner.

Point 8 : Information des Président et Secrétaire

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Une et demie. Une information rapide – bien entendu, cela fera, au moment opportun, l'objet d'une présentation ad hoc en CSE – pour simplement vous tenir informés sur le fait que nous allons enfin engager le processus de mise en vente du site de Charenton, puisque je vous avais déjà dit que nous avions quelques petits soucis suite à un dégât des eaux. Tout n'est pas totalement résolu, mais nous estimons aujourd'hui que l'on est en capacité d'engager les opérations. On finalise les éléments d'estimation et on va pouvoir, derrière, commencer à publier l'offre et rechercher les acheteurs intéressés.

La demi-information, simplement pour attirer votre attention en tant que représentants du personnel, sur le fait que l'on a une opération – ce n'est pas dramatique actuellement – de migration de la suite Office sur Office 2016. C'est une opération qui est gérée par le service informatique. Ils ont été amenés à solliciter les responsables de secteur pour avoir les dates opportunes. Certains ont répondu, d'autres pas. Il faut que l'on finalise cette migration, donc on va être amenés à finaliser un calendrier qui sera communiqué dans les secteurs. L'impact pour les salariés : cette migration se fait la nuit parce qu'elle bloque le poste de travail sur Office pendant à peu près deux heures. Simplement, il sera important pour qu'elle se lance, que les portables soient sur le socle la veille et la personne devra le récupérer le lendemain. C'est-à-dire qu'il faudra que les salariés soient présents la veille et le lendemain du jour de la migration. Un planning est communiqué aux responsables de service. Bien entendu, en cas de problème d'incompatibilité de la date qui est proposée avec l'organisation du service, c'est quelque chose qui va être ajusté, mais cela nécessite un bon *reminder*.

Qu'est-ce qui se passe si la personne n'a pas fait ça ? Le matin, quand elle ouvrira son poste, le truc se lancera et elle va être bloquée pendant deux heures. C'est embêtant. C'est déjà en cours depuis cet été. Là, on va continuer. L'objectif, c'est de finir avant fin octobre, d'avoir tout migré avant fin octobre. Ce n'est pas gênant. C'est juste la nécessité de savoir, par service donné, quelle est la date où tout le monde va amener son poste et le récupérer le lendemain.

Je vais reformuler. Il y a eu un premier message fin juin-début juillet du service informatique auprès de l'ensemble des responsables de secteur, aux *managers* qui leur a dit : « on va faire ça, donnez-nous les dates que vous souhaitez. » Certains ont répondu, d'autres pas encore. Là, bien entendu, le temps a passé. Pour ceux qui n'ont pas répondu, le service informatique va réécrire en disant : « on vous propose telle date. Sans réponse de votre part, cela se fera sur telle date et en rappelant les prérequis, à savoir le fait que l'ordinateur doit être sur le socle la veille et le lendemain pour les ordinateurs portables. » Bien entendu, si la date proposée pose problème par rapport à une organisation particulière, le responsable de service a la possibilité de faire un retour au service informatique sur une contre-proposition. C'était simplement pour vous sensibiliser sur cette thématique, parce que cela nécessite un peu de logistique.

Globalement, les choses se passent très bien. On a, aléatoirement, quelques ordinateurs qui ont planté. À ma connaissance, il y en a eu trois. On ne comprend pas pourquoi ceux-là et pas d'autres. On espère que cela ne continuera pas à se produire.

Mme DOUIS, CTFC : Je n'ai pas tout compris. La mise à jour se fera au service informatique ou sur le socle ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Pendant la nuit.

Mme DOUIS, CTFC : D'accord. Maintenant, concernant les agents d'accueil, comment cela va-t-il se passer ? Notamment par exemple Créteil, il n'y a pas de socle. Où vont-ils mettre leur PC ?

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Les managers accueil ont été destinataires d'un message spécifique pour voir comment on peut l'organiser. On peut venir segmenter un peu plus, etc. Il n'y a pas de souci. On fera une organisation un peu sur mesure. Pour le lancer, cela peut aussi se lancer au moment où ils sont ici sur place, par exemple pendant une pause déjeuner, entre midi et deux. Le problème, c'est que pendant deux heures, vous n'avez pas la suite Office, donc pas Word, Excel, pas Outlook. Il y a aussi Outlook, la messagerie, que vous n'avez pas pendant deux heures.

Mme DOUIS, CTFC : Après, il y a OWA au pire des cas pour remplacer Outlook.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je ne connais pas la messagerie OWA. Ce que l'on souhaite privilégier, c'est le fait que cela se fasse pendant la nuit. Après, il y a un petit changement d'ergonomie. On rentre dans la modernité. Cela nécessite un petit ajustement pour retrouver ses petites fonctionnalités préférées sur la messagerie. Voilà pour mon information et demie. Information de Secrétaire, Madame SKOLUDEK ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Juste pour information, on sera en mesure de sortir le catalogue hiver-paques courant de semaine prochaine.

Mme CASADO BOLIVAR, Direction : Je pense que nous avons fait le tour de cette AP. Merci à tous. Nous levons la séance et bon appétit. Celle de septembre sera dense, prévoyez une grosse journée. Gros ordre du jour.

La séance est levée.